

การนำมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยไปใช้พัฒนาคุณภาพบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
ศึกษากรณี ทำค่านโฮมสเตย์ จังหวัดนครนายก



นายสัมพันธ์ สุภากักดี

488 16924 24

เอกสารวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2549

ลิขสิทธิ์ของภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**The Application of Thailand's Homestay
Standard to Develop the Quality of Services for the Ecotourism :
A Case Study of Tha Dan Homestay in Nakhonnayok Province**

Mr. Sampun Suphaphakdee

488 16924 24

**Directed Studies Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of Master of Public Administration
Department of Public Administration
Faculty of Political Science
Chulalongkorn University
Academic Year 2006**

หัวข้อเอกสารวิจัย

การนำมาตรฐานโสมสเคย์ไทยไปใช้พัฒนาคุณภาพบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
ศึกษากรณี ทำค่านโสมสเคย์ จังหวัดนครนายก

โดย

นายสัมพันธ์ สุภากักดี

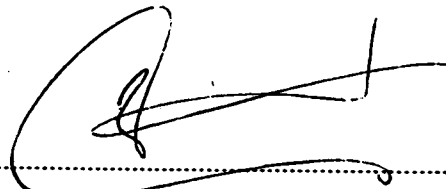
ภาควิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา


อาจารย์ฉัตรมงคล แน่นหนา

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นำเอกสารวิจัย
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ฉัตรมงคล แน่นหนา)



.....หัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ วันชัย มีชาติ)

บทคัดย่อ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การนำมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยไปใช้พัฒนาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ศึกษากรณี : ทำค่านโฮมสเตย์ จังหวัดนครนายก ครั้งนี้โดยศึกษาในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษากระบวนการและวิธีการในการจัดทำมาตรฐานโฮมสเตย์ รวมถึงศึกษาถึงผลสำเร็จ และผลกระทบจากการนำมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยมาใช้กับสถานประกอบการที่ทำค่านโฮมสเตย์ โดยจะทำการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documents Research) และการวิจัยทางภาคสนาม (Field Research)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่จากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เจ้าหน้าที่จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และคณะกรรมการประเมินคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์ ผู้บริหารท้องถิ่น กลุ่มผู้ประกอบการทำค่านโฮมสเตย์ และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักโฮมสเตย์

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. กระบวนการและขั้นตอนในการจัดทำมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย เกิดจากการจัดสัมมนาเพื่อระดมความคิดเห็นจากผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและนักวิชาการ คือ ได้นำเสนอดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ที่ได้สร้างขึ้นจากการศึกษาเบื้องต้น จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ ปรับปรุง และแก้ไขเพิ่มเติมให้มีความเหมาะสม ซึ่งมาตรฐานทั้งหมดมีจำนวน 8 มาตรฐานคุณภาพ และ 43 ตัวชี้วัด จากนั้นให้ผู้ประกอบการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาสู่มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย เพื่อที่จะได้นำความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการจัดการโฮมสเตย์มาพัฒนาและปรับปรุงสถานประกอบการให้ตรงตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย

2. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยไปใช้กับทำค่านโฮมสเตย์ ได้แก่ เกิดจากความมุ่งมั่นตั้งใจของเจ้าของบ้านหรือเจ้าของสถานประกอบการที่มีความต้องการอยากจะทำโฮมสเตย์ ประกอบกับเกิดจากความร่วมมือของคนในชุมชน ซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการดำเนินการ

3. ผลกระทบหลังจากการดำเนินการ

ด้านบวก พบว่า สถานประกอบการมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการและชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านลบ พบว่า เกิดปัญหาระบบนิเวศของพืชและสัตว์ สูญเสียไปจากชุมชน เกิดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลในชุมชน

ผลการศึกษาทำให้ได้ข้อเสนอแนะว่า ภาครัฐควรส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มของกลุ่มผู้ประกอบการโฮมสเตย์ภายในจังหวัด เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ และแก้ปัญหาร่วมกัน ภาครัฐควรมีการประเมินผลสำเร็จ และผลกระทบที่เกิดขึ้นของสถานประกอบการหลังจากที่ได้ดำเนินการตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยแล้ว นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรจัดทำสื่อเผยแพร่การเรียนรู้ธรรมชาติภายในสวนเกษตร เช่น ป้ายแสดงพันธุ์พืช โดยระบุ ชื่อ ชนิด สายพันธุ์ และการเพาะเลี้ยง เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างสูงจากท่านอาจารย์ฉัตรมงคล แน่นหนา ที่ให้ความเมตตาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำและถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ในประเด็นที่ควรศึกษา รวมทั้งการแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่องด้วยความเอาใจใส่ตลอด

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านของภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาและองค์ความรู้ต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา นอกจากนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณเจ้าที่จากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เจ้าหน้าที่จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหินตั้ง ผู้ประกอบการทำค่านโสมสเคย์ ที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสัมภาษณ์ ทำให้ผู้ศึกษาสามารถดำเนินการเก็บข้อมูลได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และขอขอบคุณนางสาวศิริภัทรา เทัญศิริ ที่ได้กรุณาช่วยในการจัดพิมพ์ ตรวจสอบต้นฉบับ อย่างถูกต้องเรียบร้อย

ท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบคุณ พ่อ แม่ พี่ น้อง ตลอดจนภรรยา และลูก ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจในการศึกษาตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา หากสารนิพนธ์ฉบับนี้มีข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

นายสัมพันธ์ สุภากักดี

20 เมษายน 2550

ง
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ข
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย.....	2
1.3 ขั้นตอนในการศึกษา.....	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.5 นิยามศัพท์.....	4
1.6 วิธีการศึกษาวิจัย.....	5
1.7 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	5
1.8 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	6
1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 กรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 กรอบแนวคิดด้านการท่องเที่ยว.....	8
2.1.1 แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.....	8
2.1.2 การท่องเที่ยวที่ยั่งยืน.....	10
2.1.3 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว.....	11
2.1.4 การให้บริการที่ประทับใจในธุรกิจโฮมสเตย์.....	12

จ
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2 กรอบแนวคิดด้านคุณภาพและมาตรฐาน.....	18
2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ.....	18
2.2.2 แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับมาตรฐาน.....	25
2.2.3 ระดับของมาตรฐาน.....	28
2.2.4 หลักการของมาตรฐาน.....	29
2.2.5 ประโยชน์ของการมาตรฐาน.....	30
2.3 กรอบแนวคิดด้านการพัฒนาองค์กร.....	31
2.3.1 ความหมายของการพัฒนาองค์กร.....	31
2.3.2 คุณลักษณะสำคัญของการพัฒนาองค์กร.....	33
2.3.3 ขั้นตอนการพัฒนาองค์กร.....	35
2.3.4 จุดมุ่งหมายของการพัฒนาองค์กร.....	36
2.4 กรอบแนวคิดด้านการเรียนรู้.....	36
2.4.1 ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้.....	36
2.4.2 ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้.....	37
2.4.3 กระบวนการแห่งการเรียนรู้ขององค์กร.....	39
2.5 กรอบแนวคิดด้านการมีส่วนร่วม.....	40
2.5.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม.....	40
2.5.2 ลักษณะการมีส่วนร่วม.....	40
2.5.3 การมีส่วนร่วมของประชาชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540.....	41
2.5.4 การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการท่องเที่ยว.....	42
2.6 กรอบแนวคิดด้านความพึงพอใจ.....	43
2.6.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	43
2.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	45
2.6.3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ.....	48
2.6.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	49
2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51

๑
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 การจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์.....	54
3.1 ประวัติความเป็นมาของโฮมสเตย์.....	54
3.1.1 คำจำกัดความของโฮมสเตย์.....	54
3.1.2 ลักษณะของโฮมสเตย์.....	54
3.1.3 จุดกำเนิดของโฮมสเตย์.....	55
3.1.4 ใครคือนักท่องเที่ยว Home Stay และนักท่องเที่ยวเหล่านี้ต้องการอะไร.....	56
3.1.5 เหตุผลที่นักท่องเที่ยวเลือกพัก Home Stay.....	57
3.1.6 ความเป็นมาเรื่อง Home Stay ในประเทศไทย.....	58
3.2 สาเหตุสำคัญที่โฮมสเตย์ไทยจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา.....	60
3.2.1 นโยบายของภาครัฐ.....	60
3.2.2 ความคืบหน้าของสถานประกอบการ.....	66
3.2.3 การคืนตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	67
3.2.4 นโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประเทศไทย.....	67
3.2.5 เป้าหมายและผลที่คาดว่าจะได้รับด้านเศรษฐกิจ.....	68
3.3 วัตถุประสงค์และหลักการในการจัดทำมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย.....	69
3.4 ขั้นตอนในการจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย.....	72
3.5 ขั้นตอนการมอบตราสัญลักษณ์มาตรฐานโฮมสเตย์.....	79
3.6 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์.....	87
3.6.1 หลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์.....	87
3.6.2 วิธีการประเมินคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์.....	87
3.7 รายชื่อโฮมสเตย์ที่ผ่านมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย.....	94
บทที่ 4 การนำเอาดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยใช้กับทำค่านโฮมสเตย์.....	97
4.1 ประวัติความเป็นมาของทำค่านโฮมสเตย์ จังหวัดนครนายก.....	97
4.2 วัตถุประสงค์ในการนำเอาดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์มาใช้กับทำค่านโฮมสเตย์.....	101
4.3 ขั้นตอนการนำเอาดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์มาใช้กับทำค่านโฮมสเตย์.....	101
4.4 ปัญหา อุปสรรค.....	102

๗
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล.....	103
5.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	103
5.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว.....	106
5.3 วิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะและความต้องการทั่วไปของนักท่องเที่ยว.....	111
บทที่ 6 สรุปอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ.....	114
6.1 ความสำเร็จในการนำเอาตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทยมาใช้กับท่าด่าน โฮมสเตย์.....	114
6.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการนำมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทย ไปใช้กับท่าด่าน โฮมสเตย์.....	114
6.3 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่ทัศนัยธรรมราชดิชนบทท่าด่าน โฮมสเตย์ จังหวัดนครนายก ในด้านต่าง ๆ	115
6.4 ผลกระทบจากการดำเนินงานของท่าด่าน โฮมสเตย์.....	116
6.5 ข้อเสนอแนะ	118
บรรณานุกรม.....	120
ภาคผนวก ก	
1. แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพโฮมสเตย์	
2. ใบสมัครขอรับการประเมินโฮมสเตย์	
3. แบบรายงานผลการประเมินคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์	
ภาคผนวก ข	
รายละเอียดคำถามในการสัมภาษณ์	
ประวัติผู้วิจัย	

๗
สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ตัวอย่างตารางบางส่วนของแบบประเมิน.....	88
ตารางที่ 2 แสดงการหาค่าน้ำหนักของมาตรฐานแต่ละด้าน.....	90
ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลของกรรมการหลังการประเมิน.....	91
ตารางที่ 4 รายชื่อโฮมสเตย์ที่ผ่านมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย.....	94
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาพักทำค่านโฮมสเตย์ ปี พ.ศ. 2548.....	98
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	103
ตารางที่ 7 แสดงสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	104
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	104
ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	105
ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจด้านที่พัก.....	106
ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจด้านอาหารและโภชนาการ.....	107
ตารางที่ 12 แสดงความพึงพอใจด้านความปลอดภัย.....	107
ตารางที่ 13 แสดงความพึงพอใจด้านการจัดการ.....	108
ตารางที่ 14 แสดงความพึงพอใจด้านกิจกรรมท่องเที่ยว.....	109
ตารางที่ 15 แสดงความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม.....	109
ตารางที่ 16 แสดงความพึงพอใจด้านมูลค่าเพิ่ม.....	110
ตารางที่ 17 แสดงความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด.....	110
ตารางที่ 18 แสดงนักท่องเที่ยวที่เคยท่องเที่ยวในรูปแบบโฮมสเตย์มาก่อนหรือไม่.....	111
ตารางที่ 19 แสดงวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาพักในครั้งนี้.....	111
ตารางที่ 20 แสดงระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวพักแรมในครั้งนี้.....	112
ตารางที่ 21 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่คิดว่าจะกลับมาพักอีกหรือไม่.....	113
ตารางที่ 22 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวเมื่อกลับไปและจะแนะนำผู้อื่นเดินทางมาท่องเที่ยวโฮมสเตย์ แห่งนี้.....	113

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1	ขั้นตอนในการศึกษา.....3
แผนภาพที่ 2	วงจรการให้บริการในธุรกิจโฮมสเตย์.....17
แผนภาพที่ 3	วงจรการเรียนรู้.....39
แผนภาพที่ 4	การเกิดความพึงพอใจของบุคคล.....44
แผนภาพที่ 5	ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....45
แผนภาพที่ 6	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....47
แผนภาพที่ 7	องค์ประกอบของความพึงพอใจ.....50
แผนภาพที่ 8	ตราสัญลักษณ์มาตรฐาน โฮมสเตย์ไทย.....80



1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมากว่า 1 ทศวรรษ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะในระหว่างปี 2539 - 2543 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการสร้างงานและรายได้ให้กับท้องถิ่น กระตุ้นการลงทุน และเกิดการหมุนเวียนทั่วทั้งระบบเศรษฐกิจ จากสถิติของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ในปี 2542 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนถึง 8.58 ล้านคน ซึ่งก่อให้เกิดรายได้ทางการท่องเที่ยวรวมกว่า 253,018 ล้านบาท (รายงานประจำปี 2542, การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย)

ในขณะที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้รับการพัฒนาและเติบโตอย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว และรูปแบบใหม่ ๆ ด้านการท่องเที่ยวขึ้น ทั้งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) การท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม (Agrotourism) และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Healthtourism) ส่งผลให้เกิดการพัฒนากิจกรรมและสถานที่พักประเภทใหม่ ๆ ขึ้น เพื่อรองรับรูปแบบการท่องเที่ยวต่าง ๆ กิจกรรมด้านที่พักที่กำลังเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการท่องเที่ยว ได้แก่ กิจกรรมที่พัก Homestay ซึ่งเป็นการบริการที่นักท่องเที่ยวสามารถพักกับเจ้าบ้านและมีการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ ปัจจุบันกิจกรรมที่พักแบบ Homestay

Homestay เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นการศึกษาแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ระหว่างนักท่องเที่ยวซึ่งเปรียบเสมือนกับแขกที่มาพักกับเจ้าของบ้านหรือผู้ประกอบการ Homestay โดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการ Homestay มีอาชีพหลักของตนเองอยู่แล้ว Homestay เป็นอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้เสริมให้กับครอบครัวหรือชุมชนนั้น ๆ รวมทั้งเป็นการช่วยเผยแพร่วัฒนธรรมไทยในรูปแบบต่าง ๆ ออกสู่สายตาชาวต่างชาติ

จากการดำเนินกิจกรรมที่พักแรก Homestay ในประเทศไทยปัจจุบันพบว่ายังไม่มีรูปแบบและทิศทางที่ถูกต้อง ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย อาทิ ความไม่พร้อมของสถานประกอบการที่บิดเบือนขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรมบางอย่างของท้องถิ่น เพียงเพื่อวัตถุประสงค์ในการรองรับความต้องการนักท่องเที่ยว การแก่งแย่งผลประโยชน์ของผู้ประกอบการในพื้นที่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเกิดจากการขาดความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง หรือมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับกิจกรรมที่พักแบบ Homestay ของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว ตลอดจนองค์กรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลต่อความเสียหายแก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศในภาพรวมได้

ดังนั้น สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงได้กำหนดให้มีการสร้างดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทย หรือที่พักรีสอร์ตวัฒนธรรมชนบทในประเทศไทย เพื่อนำมาใช้กับสถานประกอบการ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์และเป็น การปูพื้นฐานความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกิจกรรมที่พักรีสอร์ตโฮมสเตย์อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ และยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

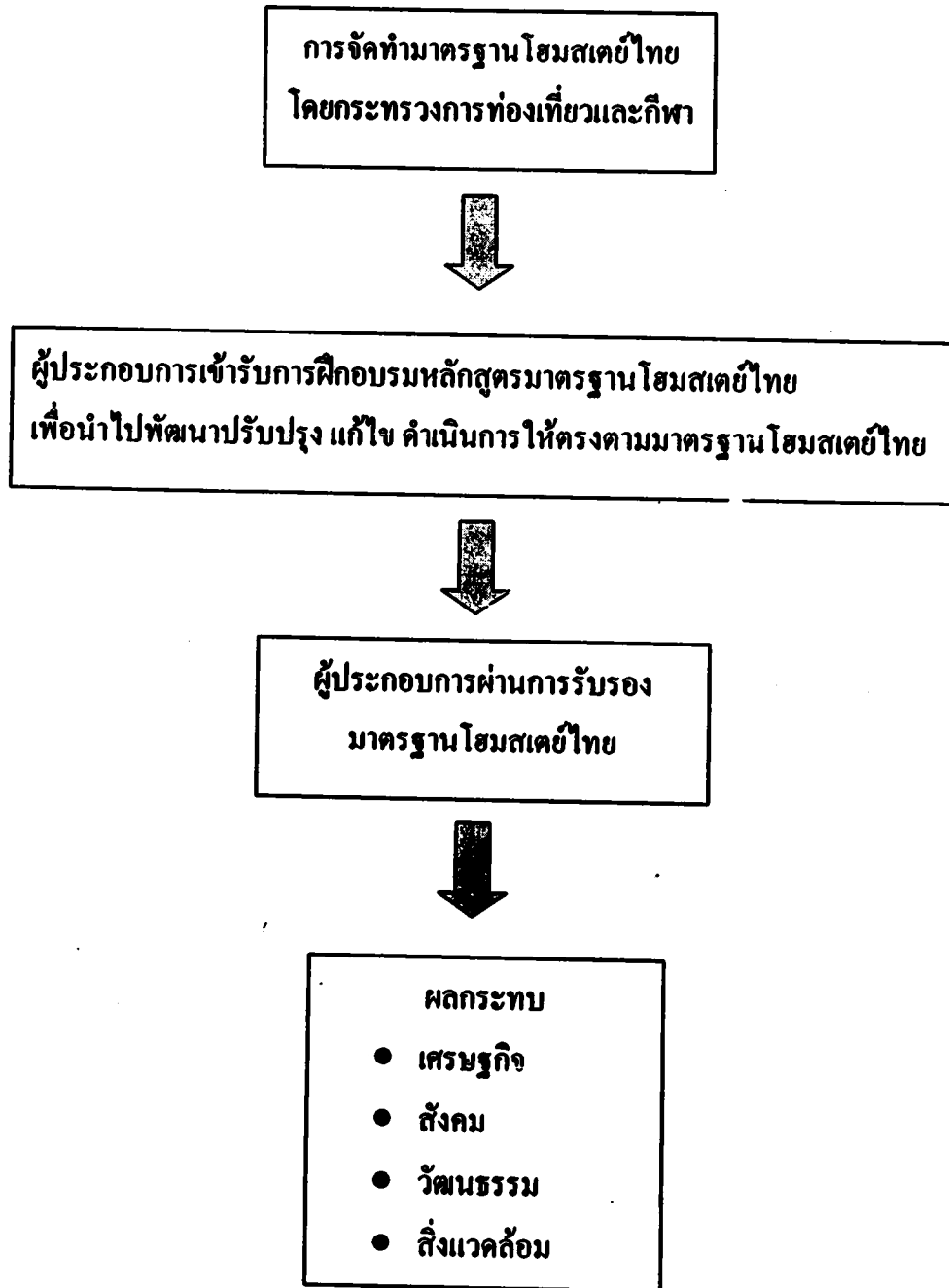
1.2.1 เพื่อศึกษากระบวนการและวิธีการในการจัดทำมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทยของสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

1.2.2 เพื่อศึกษากระบวนการและวิธีการนำมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทยไปใช้ในการพัฒนาสถานประกอบการของผู้ประกอบการ โฮมสเตย์ไทย

1.2.3 เพื่อศึกษาถึงผลสำเร็จ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทยใช้ในการพัฒนาสถานประกอบการของผู้ประกอบการ โฮมสเตย์ไทย

1.3 ขั้นตอนในการศึกษา

แผนภาพที่ 1 ขั้นตอนในการศึกษา



1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 มาตรฐานที่นำมาใช้ในการศึกษา เป็นมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยของสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

1.4.2 ศึกษาการนำมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยไปใช้พัฒนาคุณภาพบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัด นครนายก

1.5 คำนิยามศัพท์

โฮมสเตย์ หมายถึง การจัดการที่พักของชาวบ้านในชุมชนให้แก่ผู้มาเยือนด้วยความยินยอม และเต็มใจของเจ้าของบ้าน ซึ่งบ้านพักที่ให้บริการต้องมีห้องพักหรือพื้นที่ที่สามารถรองรับและสามารถ ให้บริการแก่ผู้มาเยือน ได้ตามขีดความสามารถ นักท่องเที่ยวอาจมีการศึกษาแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมกับเจ้าของ บ้านหรือชุมชน และต้องจ่ายค่าที่พักและอาหารแก่เจ้าของบ้าน

การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมลักษณะหนึ่งในรูปแบบของนันทนาการหรือการพักผ่อน หย่อนใจ ซึ่งเกี่ยวกับการเดินทางจากสถานที่แห่งหนึ่งซึ่งส่วนมากเป็นบ้านของคน ไปอีกสถานที่แห่งหนึ่ง ที่ ถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง การเดินทางไปยังสถานที่แห่งหนึ่งแห่งใด โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาชื่นชม และเพลิดเพลินไปกับทัศนียภาพ สภาพธรรมชาติ สภาพสังคม วัฒนธรรม วิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นบนพื้นฐานของความรู้และความรับผิดชอบต่อระบบนิเวศและคำนึงถึงการมีส่วนร่วม ของคนในท้องถิ่น

แหล่งท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยว ประกอบด้วยแหล่ง ท่องเที่ยวตามธรรมชาติทั้งทางด้านกายภาพและชีวภาพ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางภูมิศาสตร์ (น้ำผา น้ำตก ถ้ำ) ทัศนียภาพ พืชดิน แหล่งน้ำ และบริเวณสิ่งปลูกสร้างที่มนุษย์สร้างขึ้นหรือแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ได้แก่ โบราณสถาน ศิลปวัฒนธรรม ที่พักอาศัย ร้านค้า

การบริการการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการ ของนักท่องเที่ยวในขณะที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมทั้งสิ่งบริการที่รองรับก่อนและหลังการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความความสะดวกสบายและตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐาน

นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นอันเป็นที่อยู่โดยปกติของคนไปยัง ท้องถิ่นที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพ หรือหา รายได้ และรวมถึงผู้รับบริการหรือความสะดวกจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวโดยเสียบค่าบริการด้วย

การท่องเที่ยวภายในประเทศ หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาว ต่างประเทศจากจังหวัดหนึ่ง ไปอีกจังหวัดหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ไม่ใช่การไปทำงานประจำ การศึกษา และต้องไม่ใช่คนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนา หรือทำงานประจำหรือศึกษาอยู่จังหวัดที่เดินทางไป

ผู้ประกอบการ หมายถึง สถานประกอบการของเอกชนและหน่วยงานราชการที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

รายได้จากการท่องเที่ยว หมายถึง รายได้ที่ผู้ประกอบการได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อมในรูปของเงินตราที่นักท่องเที่ยวจ่ายเป็นค่าสินค้าและบริการ ไม่รวมค่าโดยสารระหว่างประเทศ

แหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ หมายถึง การจัดการและบริการอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยวที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจต่อประสบการณ์ท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นด้านที่พัก ภัตตาคารหรือร้านอาหาร สินค้าที่ระลึกในแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงความปลอดภัยและความคุ้มค่า

ความรู้ที่ถูกต้อง หมายถึง ข้อเท็จจริง ความจริง และรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่มีความถูกต้องตามความต้องการของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง ความรู้สึกของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวในด้านทรัพยากรหรือสิ่งดึงดูดใจของสภาพแวดล้อม ความสะดวกสบายในการเข้าถึงความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว

1.6 วิธีการศึกษาวิจัย

เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาถึงผลของการนำมามาตรฐานโฮมสเตย์ไทยไปใช้กับสถานประกอบการทำค่านโฮมสเตย์ โดยจะทำการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documents Research) และการวิจัยทางภาคสนาม (Field Research) ดังนี้

1.6.1 การวิจัยเอกสาร ศึกษาจากเอกสาร เป็นการค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลักการ แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาจากเอกสารหนังสือ เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำเนาหนังสือราชการของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง คู่มือการคัดสรร โฮมสเตย์มาตรฐานไทย (จากสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา)

1.6.2 การวิจัยทางภาคสนาม จะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยการตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า (The Interview Guide) จากเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่จัดทำตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ ผู้บริหารท้องถิ่น ประชาชน กลุ่มผู้ประกอบการทำค่านโฮมสเตย์ และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้าพัก

1.7 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างประชากร โดยไม่ใช่ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) วิธีการใช้ก็คือ การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ที่ทำหน้าที่จัดทำตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์และให้การสนับสนุนในการดำเนินการ ประกอบไปด้วย

- 1.1 เจ้าหน้าที่จากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวน 1 คน
- 1.2 เจ้าหน้าที่จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 1 คน
- 1.3 คณะกรรมการประเมินคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์ จำนวน 1 คน
2. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหินตั้ง
3. คณะกรรมการบริหารกลุ่มท่าค่าน โฮมสเตย์ จำนวน 5 คน
4. กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักโฮมสเตย์ จำนวน 39 คน

1.8 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.8.1 ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยการตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า (The Interview Guide) สำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้บริหารท้องถิ่น และผู้ประกอบการ

1.8.2 ใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยแต่ละชุดประกอบไปด้วย

ชุดที่ 1 แบบสอบถามคณะกรรมการในการจัดทำตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์ ประกอบไปด้วยคำถามในการสัมภาษณ์ที่ต้องการทราบถึง สาเหตุสำคัญที่โฮมสเตย์ไทยจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้มีมาตรฐาน, วัตถุประสงค์และหลักการสำคัญในการจัดทำมาตรฐาน โฮมสเตย์, ขั้นตอนสำคัญในการจัดทำมาตรฐาน

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ ประกอบไปด้วยคำถามในการสัมภาษณ์ที่ต้องการทราบถึง ผลที่เกิดจากการพัฒนาให้ได้มาตรฐาน และผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินการ

ชุดที่ 3 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารท้องถิ่น ประกอบไปด้วยคำถามในการสัมภาษณ์ที่ต้องการทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ ผลกระทบจากการดำเนินการ

ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของโฮมสเตย์ ประกอบไปด้วย

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อาชีพ รายได้
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโฮมสเตย์
- ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความต้องการทั่วไปของนักท่องเที่ยว

1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.9.1 ผู้ศึกษาได้ทราบถึงกระบวนการและวิธีการในการจัดสร้างดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเคย์ ไทย กระบวนการและวิธีการในการนำมาตรฐาน โฮมสเคย์ไทยไปใช้กับสถานประกอบการ โฮมสเคย์จนได้รับการรับรอง ปึงจ้ยแห่งความสำเร็จและผลกระทบต่าง ๆ ในการนำมาตรฐาน โฮมสเคย์ไทยไปใช้ในการปรับปรุงสถานประกอบการ โฮมสเคย์

1.9.2 สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สามารถนำไปใช้เป็นสารสนเทศในการปรับปรุงพัฒนามาตรฐานได้

1.9.3 ผู้สนใจทั่วไปสามารถนำไปใช้ประกอบการศึกษา หรือปรับปรุงการให้บริการการท่องเที่ยวแบบโฮมสเคย์

กรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ มุ่งศึกษาถึงกระบวนการและวิธีการในการจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทยของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตลอดจนถึงวิธีการนำมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทย ไปใช้ในการจัดทำมาตรฐานของสถานประกอบการทำค่านโฮมสเตย์ ตั้งแต่เริ่มต้นแนวคิด ไปจนถึงการใช้ประโยชน์ภายหลังจากได้รับการรับรองแล้ว ดังนั้นกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องที่จะสามารถนำมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ ได้แก่

1. กรอบแนวคิดด้านการท่องเที่ยวและการบริการในงานท่องเที่ยว
2. กรอบแนวคิดด้านคุณภาพและมาตรฐาน
3. กรอบแนวคิดด้านการพัฒนาองค์กร
4. กรอบแนวคิดด้านองค์กรที่เรียนรู้ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)
5. กรอบแนวคิดด้านการมีส่วนร่วม
6. กรอบแนวคิดด้านความพึงพอใจ



2.1 กรอบแนวคิดด้านการท่องเที่ยว

2.1.1 แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism)

การจัดการท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่นั้นมักประสบปัญหาความขัดแย้งระหว่างนักท่องเที่ยวกับการพัฒนาอยู่เสมอ จนทำให้ผู้กำหนดนโยบาย นักวิชาการ ผู้ประกอบการ รวมถึงประชาชนในท้องถิ่นพยายามหาความหมาย ทางออก และทางเลือกของการท่องเที่ยวที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมของชุมชน

1. ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คือ การเดินทางท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้เกี่ยวข้อง ภายใต้การจัดการอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่นเพื่อมุ่งให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีองค์ประกอบสำคัญที่ควรพิจารณา คือ การสร้างจิตใต้สำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น รวมถึงการกระจายรายได้

2. การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การพัฒนาการท่องเที่ยวที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งจะพิจารณาได้จากองค์ประกอบหลัก 4 ประการ คือ

- 1) การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในขอบเขตความสามารถของธรรมชาติ ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว
- 2) การตระหนักในกิจกรรมของการท่องเที่ยวที่มีผลกระทบต่อ ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน
- 3) การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว ที่มีผลกระทบต่อระบบนิเวศ ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิตที่มีต่อการท่องเที่ยว
- 4) การประสานความต้องการทางเศรษฐกิจ การคงอยู่ของสังคม และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

3. การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องพิจารณาถึงสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) การจัดการทรัพยากร จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ
- 2) ความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยคำนึงว่าการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจชนิดหนึ่ง ที่จำเป็นต้องมีความสามารถในการสร้างกำไรเพื่อความอยู่รอดและผลประโยชน์ของชุมชน
- 3) การตอบสนองความต้องการหรือพันธะทางสังคม หมายถึง การให้ความเคารพต่อชีวิตและ วัฒนธรรมของชุมชนต่าง ๆ รวมตลอดจนความหลากหลายและมรดกเชิงวัฒนธรรม
- 4) คุณทริยภาพ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมต่าง ๆ ไม่ว่าสถานที่นั้น จะมีความยิ่งใหญ่เพียงใด หรือมีชื่อเสียงมากน้อยเพียงไร การธำรงรักษาไว้ซึ่งคุณทริยภาพของสภาพของ สถานที่เหล่านั้น คือ ภารกิจสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยว
- 5) การคำนึงถึงกระบวนการและขอบเขตทางเชิงนิเวศวิทยา เพื่อให้การพัฒนาสามารถดำรง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งทางกายและทางชีวภาพที่เปราะบางเอาไว้
- 6) การรักษาไว้ซึ่งความหลากหลายทางชีวภาพ (Biological Diversity) ของพืชพรรณและสัตว์ ต่าง ๆ เพราะสิ่งเหล่านี้คือทรัพยากรที่สำคัญของการท่องเที่ยว
- 7) การดำรงไว้ซึ่งระบบสนับสนุนชีวิต (Life-supporting Systems) ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์และ สิ่งมีชีวิตทั้งหมดในโลกมีชีวิตรอดอยู่ได้ต่อไป กล่าวโดยสรุป คือ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจ สังคม และคุณทริยภาพ ที่สามารถรักษาความสมบูรณ์ทาง วัฒนธรรมหลากหลายทางชีวภาพ และระบบสนับสนุนชีวิตไว้ได้อย่างยั่งยืน

(www.homestaythai.org)

2.1.2 การท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แนวความคิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน จึงได้รับความนิยมนและแพร่หลายค่อนข้างมาก โดยเฉพาะในระยะ 5-6 ปีมานี้ ในการประชุม Globe'90 ณ ประเทศคานาดา ได้ให้คำจำกัดความ การท่องเที่ยวแบบยั่งยืนว่า หมายถึง "การพัฒนาที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่นในปัจจุบัน โดยมีการปกป้องและสงวนรักษาโอกาสต่าง ๆ ของอนุชนรุ่นหลัง" การท่องเที่ยวนี้มีความหมายถึง การจัดการทรัพยากรเพื่อตอบสนองความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความงามทางสุนทรียภาพ ในขณะที่สามารถรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและระบบนิเวศด้วย

การท่องเที่ยวแบบยั่งยืนจึงมีหลักการ ดังนี้

1. Using Resource Sustainably

การอนุรักษ์และใช้ทรัพยากรอย่างพอดี ทั้งที่เป็นทรัพยากรธรรมชาติ สังคม และวัฒนธรรม เป็นสิ่งสำคัญ และเป็นแนวทางการทำธุรกิจในระยะยาว

2. Reducing Over-consumption and Waste

การลดการบริโภคที่มากเกินไป และการลดของเสีย จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำนุบำรุงสิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลายในระยะยาว และเป็นการเพิ่มคุณภาพของการท่องเที่ยว

3. Maintaining Diversity

การรักษาและส่งเสริมความหลากหลายของธรรมชาติ สังคม และวัฒนธรรม มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวในระยะยาว และช่วยขยายฐานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

4. Integrating Tourism into Planning

การประสานการพัฒนาการท่องเที่ยวเข้ากับกรอบแผนกลยุทธ์การพัฒนาแห่งชาติ การพัฒนาท้องถิ่น และการประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จะช่วยขยายศักยภาพการท่องเที่ยวในระยะยาว

5. Supporting Local Economics

การท่องเที่ยวที่รองรับกิจกรรมทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาค่าใช้จ่าย และคุณค่าของสิ่งแวดล้อมไว้ ไม่เพียงแต่ทำให้เกิดการประหยัด แต่ยังป้องกันสิ่งแวดล้อมไม่ให้เกิดการทำลายอีกด้วย

6. Involving Local Communities

การมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ของท้องถิ่นในสาขาการท่องเที่ยว ไม่เพียงแต่สร้างผลตอบแทนแก่ประชากรและสิ่งแวดล้อมโดยรวม แต่ยังช่วยยกระดับคุณภาพการจัดการการท่องเที่ยวอีกด้วย

7. Consulting Stakeholders and the Public

การปรึกษาหารือกันอย่างสม่ำเสมอระหว่างผู้ประกอบการ ประชาชนท้องถิ่น องค์กร และสถาบันที่เกี่ยวข้อง มีความจำเป็นในการที่จะร่วมงานไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งร่วมแก้ปัญหา และลดข้อขัดแย้งในผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน

8. Training Staff

การฝึกอบรมบุคลากร โดยสอดคล้องแนวคิดและวิธีปฏิบัติในการพัฒนาแบบยั่งยืนต่อบุคลากรท้องถิ่นทุกระดับ จะช่วยยกระดับการบริการการท่องเที่ยว

9. Marketing Tourism Responsibly

การตลาดที่จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารอย่างพร้อมมูล จะทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจและเคารพในสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ สังคม และวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยว และจะช่วยยกระดับความพอใจของนักท่องเที่ยวด้วย

10. Undertaking Research

การวิจัยและติดตามตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต่อการช่วยแก้ปัญหา และเพิ่มผลประโยชน์ต่อแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว และนักลงทุน

จะเห็นว่าแนวความคิดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนมุ่งเน้นให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยรวมปรับสภาพการจัดการเพื่อเข้าสู่ยุคใหม่ของกระแสโลกที่เปลี่ยนไป ดังนั้น ขอบเขตของการพัฒนาจึงครอบคลุมทุกองค์ประกอบทุกส่วนของการท่องเที่ยว หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งหมด ต้องมุ่งสู่ความยั่งยืน กล่าวโดยสรุป กิจกรรมการท่องเที่ยวจะต้องสามารถดำรงอยู่ได้ มีนักท่องเที่ยวมาเยี่ยมชมอย่างสม่ำเสมอ ทรัพยากรการท่องเที่ยวยังคงรักษาความดึงดูดไว้ได้ไม่เสื่อมคลาย กิจกรรมการบริการมีกำไร แม้ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการอยู่เสมอ ผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางธรรมชาติ สังคม และวัฒนธรรม จะต้องไม่มีหรือน้อยที่สุด มีแต่การจัดการอย่างยั่งยืนเท่านั้น จึงจะสามารถคงความยั่งยืนของการท่องเที่ยวไว้ได้

หลักการพื้นฐานของความยั่งยืนจะต้องได้รับการปฏิบัติโดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งหมด ไม่จำเพาะแต่การท่องเที่ยวเฉพาะอย่าง การท่องเที่ยวขนาดเล็ก การท่องเที่ยวราคาแพง หรือการท่องเที่ยวของกลุ่มตลาดบนเท่านั้น หากยังรวมถึงการท่องเที่ยวขนาดใหญ่ด้วย

(www.homestaythai.org)

2.1.3 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

ลักษณะของนักท่องเที่ยวที่รบกวนโฮมสเตย์

1. ต้องการเรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน มีความใกล้ชิดกับชุมชน เป็นผู้ที่ให้ความสนใจต่อการเรียนรู้ อยากรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนในท้องถิ่นนั้น (รู้เอกลักษณ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น) เพราะการเรียนรู้คือคุณค่าชีวิต

2. ต้องการที่พักสะดวก (ราคาถูกกว่าโรงแรมเล็กน้อย ประมาณ 20-30%) ชอบอิสระและต้องการมีความปลอดภัยสูง พักค้างแรมในระยะสั้น (1-3 คืน) และระยะยาว (5-10 คืน) ไม่คำนึงถึงการพักเกสเฮ้าส์ ไม่ชอบหรูหราฟุ่มเฟือย

3. ให้ความยอมรับนับถือ เชื้อชาติ และความไว้วางใจ พร้อมเปิดใจเป็นมิตรไมตรีต่อกัน

4. ต้องการมีเพื่อนเที่ยว และคำแนะนำที่ละเอียดมากกว่าบริษัทนำเที่ยว (ข้อมูลที่เป็นเกร็ดความรู้)
5. ต้องการเรียนรู้ในภูมิปัญญาท้องถิ่นมากขึ้น เพื่อมีประสบการณ์ชีวิตมากขึ้น เช่น วัฒนธรรมการแต่งตัว วัฒนธรรมการกินอาหาร หลักการครองเรือน งานประเพณี พิธีกรรม โดยปลีกเวลาร่วมกิจกรรมในบ้าน อาทิ ช่วยงานในสวนในฟาร์ม เก็บพืชผลและผลไม้ในไร่ในสวน ออกเรือจับปลา หากุ้ง หอย ปลา ปู หรือเก็บข้าวโพด แดง ถั่ว เป็นต้น

ความต้องการพื้นฐาน 10 ประการของนักท่องเที่ยว

1. เติงนอนที่สบายในราคาสมเหตุสมผล
2. ห้องอาบน้ำและส้วมที่สะอาด
3. อาหารที่กินง่าย ๆ แต่ปรุงมาอย่างดี
4. ทิวทัศน์และธรรมชาติของชนบทที่สวยงาม
5. ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของท้องถิ่น
6. กิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ อาทิ เดินป่า ตกปลา ขี่ม้า ปีนเขา ขี่จักรยาน
7. ร้านค้าทั่วไปและร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก
8. ความบันเทิง อาทิ คอนเสิร์ต การเดินรำ การแสดงพื้นบ้าน
9. ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
10. ความเป็นมิตรและรอยยิ้มของเจ้าบ้าน

เหตุผลที่นักท่องเที่ยวเลือกพัก โฮมสเตย์

1. นักท่องเที่ยวรู้สึกใกล้ชิดและ ได้สัมผัสธรรมชาติที่สวยงาม
2. นักท่องเที่ยวมีโอกาสพบปะกับชุมชนท้องถิ่น และแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน
3. โฮมสเตย์มีราคาถูกกว่าการพักในโรงแรม

(www.homestaythai.org)

2.1.4 การให้บริการที่ประทับใจในธุรกิจโฮมสเตย์

“อันธรรมเนียมไทยแท้แต่โบราณ ไครมาถึงเรือนชานต้องต้อนรับ”

จากคำกล่าวข้างต้น ได้สะท้อนให้เห็นถึงวิถีชีวิตและน้ำใจของคนไทยที่มีต่อผู้มาเยือน ซึ่งได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมไทยที่งดงาม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาเยือน ไม่ว่าจะคนไทย และชาวต่างประเทศ จนสร้างชื่อเสียงให้แก่ประเทศไทยจนถึงทุกวันนี้ ดังนั้นเราจะเห็นได้ว่า “การต้อนรับ” ถือเป็นค่านแรกที่สร้างความประทับใจแก่ผู้มาเยือน ซึ่งการต้อนรับนี้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวทุกคนจะละเลยไม่ได้อย่างเด็ดขาด

“การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติต่อลูกค้า (ผู้มาเยือน หรือแขก) อย่างเต็มใจเพื่อให้ลูกค้า (ผู้มาเยือน หรือแขก) เกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการของเราซ้ำอีก

จากนิยามดังกล่าว จะเห็นว่าการบริการนั้นจะต้องเป็นการปฏิบัติต่อลูกค้า ซึ่งการปฏิบัตินี้หมายรวมถึงการต้อนรับ การอำนวยความสะดวก และการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ที่ผู้ให้บริการต้องกระทำอย่างเต็มใจ และเมื่อลูกค้าได้รับการปฏิบัติอย่างเต็มใจจากผู้ให้บริการแล้ว ก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจรวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำใหม่อีก หรือนำผู้อื่นให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

ในการให้บริการที่ประทับใจนั้นความสำคัญอยู่ที่ตัวของผู้ให้บริการ ซึ่งจะต้องเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี อันประกอบด้วย

1. เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานให้บริการ และรักในงานให้บริการ
2. มีบุคลิกภาพที่ดี ทั้งบุคลิกภาพภายนอกและบุคลิกภาพภายใน เช่น มีสุขภาพดี แต่งกายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจา และกิริยามารยาทที่สุภาพ น่าเชื่อถือไว้วางใจ และทำงานคล่องแคล่ว เป็นต้น
3. มีความเต็มใจในการปฏิบัติตามคำขอของลูกค้า และสามารถดอดกลั้นต่อพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของลูกค้าได้
4. มีสติปัญญาและไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
5. มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ขยัน และกระตือรือร้นในการทำงาน

ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องตระหนักว่าลูกค้าหรือผู้มาเยือน คือ บุคคลที่มีความสำคัญเพราะพวกเขาคือกลุ่มเด็วที่ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวเกิดขึ้นได้ ดังจะขอยกคำกล่าวของท่านมาหตะคานธิที่กล่าวถึงความสำคัญของลูกค้าไว้ว่า

“ลูกค้า คือ บุคคลสำคัญที่สุดที่มาเยือนเราในสถานที่นี้
เขาไม่ได้มาพึ่งเรา เราต่างหากที่จำเป็นต้องพึ่งเขา
เขาไม่ได้มารบกวนการทำงานของเรา
หากแต่การรับใช้เขา คือ วัตถุประสงค์ในงานของเรา
เขาไม่ใช่คนอื่น แต่เขาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจนี้ที่เดียว
ในการรับใช้เขา เราไม่ได้ช่วยเหลืออะไรเขาเลย
เขาต่างหากเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา
โดยให้ออกาสแก่เราที่จะรับใช้เขา”

การให้บริการที่ประทับใจในธุรกิจโฮมสเตย์

การจัดโฮมสเตย์เป็นธุรกิจบริการที่ทำรายได้เสริมให้กับเจ้าของบ้าน ดังนั้นผู้เป็นเจ้าของบ้านจะต้องตระหนักถึงความพร้อมที่จะให้บริการ เพื่อให้ผู้มาพักได้รับความประทับใจ สะดวก สบาย และปลอดภัย ประคองเป็นเจ้าของบ้านที่ดี

การต้อนรับบุคคลที่เราไม่เคยรู้จัก ไม่สนิทมาก่อน เพื่อพักอาศัยอยู่ในบ้านเดียวกันนั้น เมื่อเจ้าของบ้านใดตกลงจัดบริการ โฮมสเตย์ และมีการจัดที่พักให้บริการแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ การเตรียมคนเพื่อให้บริการ ซึ่งมีหลักใหญ่ ๆ 2 ประการ

1. การเตรียมคนและบริการในบ้าน

1.1 เจ้าของบ้านจะต้องพูดคุยตกลงกับคนในบ้านให้รู้จักการบริการ การเป็นเจ้าของบ้านที่ดี มีความรู้ที่จะพูดคุยกับแขกที่มาพัก กรณีที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ คนในบ้าน 1 คนจะต้องใช้ภาษาสื่อสาร (พูดคุย) กับผู้มาพัก เพื่อคุยกันให้เข้าใจ และทำหน้าที่เป็นล่ามในบ้าน

1.2 เจ้าของบ้าน จะต้องมีการจัดแบ่งหน้าที่รับแขก อาทิ การจัดเตรียมที่พัก อาหาร การจัดเตรียมห้องสุขา การเป็นเพื่อนร่วมเดินทางพาเที่ยวในหมู่บ้าน เป็นต้น เพื่อความเรียบร้อย ไม่สับสน และเจ้าของบ้านแต่ละคนจะได้มีเวลาส่วนตัว มีคั้งพะวงบริการแขกเป็นการเสียเวลา

1.3 เจ้าของบ้านต้องสังเกต เคือนคนในบ้านและเพื่อนบ้าน ให้รู้เวลา / ความต้องการเป็นเวลาส่วนตัวของแขกผู้มาพักด้วย เพราะบางช่วงนักท่องเที่ยวต้องการเวลาส่วนตัว อ่านหนังสือ เขียนหนังสือ จัดของใช้ หรืออยากนอนพักผ่อน ฯลฯ การเข้าไปพูดคุยเพื่อสร้างมิตรภาพอาจเป็นการสร้างความรำคาญให้กับแขกได้

1.4 ในบางกรณีแขกต้องการความช่วยเหลือ (ภารกิจส่วนตัว) ที่มีค่าใช้จ่าย เจ้าของบ้านและคนในบ้านจะต้องชี้แจงให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ และให้เขาตัดสินใจเอง กรณีนี้ป้องกันนักท่องเที่ยวเอาเปรียบคนในบ้าน เพราะคนไทยนั้นมีน้ำใจ แต่ผู้มาพักบางคนอยากได้บริการที่มากกว่าโดยจ่ายน้อย

2. การเตรียมเพื่อนบ้าน และผู้ให้บริการอื่น ๆ (ในชุมชน)

การจัด โฮมสเตย์ในพื้นที่อาจมีหลาย ๆ บ้านที่ให้บริการจะมีบุคคลต่างถิ่นมาพักค้างแรม บ้านที่ไม่ได้ให้บริการก็มีโอกาสต้อนรับนักท่องเที่ยวทางอ้อม คือ การให้บริการอื่น ๆ เช่น ร้านขายของสะดวกใช้ (ร้านขายของชำ) ร้านขายของที่ระลึก การเป็นเพื่อนร่วมทางนำเที่ยว การบริการพาหนะ (จักรยาน มอเตอร์ไซด์ รถยนต์ ม้าขี่ เกวียน เรือ รถอีแต๋น) ให้เช่า ก็ต้องมีการประสานประ โยชน์ต่อกัน นับเป็นเพื่อนที่ดี ควรคำนึงถึงการบริการ ดังนี้

2.1 เจ้าของบ้านจะต้องแจ้งหรือประสานการมาพักแรมให้เพื่อนบ้านทราบ เพื่อช่วยกันอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยต่อกัน

2.2 เพื่อนบ้านผู้ให้บริการ (นำเที่ยวหรือให้เช่าอุปกรณ์) จะต้องแจ้งราคาค่าบริการให้กับเจ้าของบ้านทราบเป็นข้อมูลเบื้องต้น เมื่อนักท่องเที่ยวเข้าไปติดต่อก็แจ้งในราคาเดียวกัน อันเป็นมาตรฐานบริการเดียวกัน และมีใบเสร็จหรือใบสำคัญรับเงินเป็นหลักฐานการบริการ

การบริการให้เช่าอุปกรณ์ (เจ้าของ) จะต้องแสดงวิธีใช้และตรวจสภาพว่าอยู่ในสภาพดี หากชำรุดเสียหาย ผู้เช่าจะต้องรับผิดชอบต่อการซ่อมแซมบำรุง พร้อมกันนั้นต้องเตือนเรื่องการรักษาอุปกรณ์ และความปลอดภัยในการใช้ การเดินทางไว้ด้วย ควรมีใบสัญญาเช่า ลงชื่อเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อป้องกันการเกิดปัญหา สามารถเรียกร้องค่าเสียหายตามกฎหมายได้

2.3 เพื่อนบ้านผู้ให้บริการ ควรมีข้อมูลบอกเส้นทางท่องเที่ยวเป็นเอกสาร แผนที่การ์ตูน หรือหนังสือคู่มือนำเที่ยวในพื้นที่ ให้เช่ารวมอุปกรณ์ และส่งคืนเมื่อใช้แล้ว หรือแยกจำหน่าย เพราะนักท่องเที่ยวบางคนอยากเก็บไว้เป็นเอกสารที่ระลึก ก็สามารถทำได้ -

อย่างไรก็ตามการบริการที่หักโฮมสแคว์นั้น ทั้งเจ้าของบ้านและเพื่อนบ้านจะต้องคำนึงถึงบทบาทการเป็นเจ้าของบ้าน (เจ้าของถิ่น) ที่ดีพร้อมกันด้วย

โดยทั่วไปนั้นภาพลักษณ์ของชาวไทยที่ประทับใจนักท่องเที่ยวก็คือ ความเป็นมิตร ไมตรี ชัมเข้มแจ่มใส จนได้ฉายาว่า “สยามเมืองยิ้ม” เป็นดินแดนที่มีธรรมชาติและวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายน่าสนใจ เดินทาง และนักท่องเที่ยวมีความต้องการจากเจ้าของพื้นที่ ทั้งความปลอดภัยในการเดินทาง และชีวิตทรัพย์สิน ความสะอาด และความพึงพอใจ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้นผู้เป็นเจ้าของถิ่นในฐานะเป็นเจ้าของบ้านที่ดี จะต้องมียุทธศาสตร์ต้อนรับนักท่องเที่ยวดังนี้

1. รู้ข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ กว้างขวาง ข่าวสาร และข้อมูลทางการท่องเที่ยวที่ทันสมัยทันเหตุการณ์ รู้อย่างถูกต้องและชัดเจน

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง ที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก รู้เรื่องท้องถิ่นของเราประจำภูมิภาคทุกพื้นที่

1.2 เรื่องการติดต่อประสานงาน กรณีที่นักท่องเที่ยวได้รับอุบัติเหตุ เจ็บป่วย ฉุกเฉิน ต้องรู้แหล่งที่จะแจ้งเพื่อขอความช่วยเหลือ เบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉิน

1.3 รอบรู้ข่าวสารบ้านเมือง รู้เรื่องเบ็ดเตล็ดรอบตัวเรา ที่จะพูดคุยกับเข้าได้

2. แนะนำและตักเตือน ในสิ่งที่ควรปฏิบัติ และ ไม่ควรปฏิบัติ ข้อนี้ส่วนใหญ่เป็นเรื่องวัฒนธรรมจารีตประเพณี ความเชื่อในท้องถิ่น เมื่อพบเห็นว่านักท่องเที่ยวทำผิดแบบแผน ระเบียบการ ควรเข้าไปแนะนำว่าไม่ควรปฏิบัติ เช่น การสวมรองเท้าเข้าไปในบ้าน ในศาสนสถาน การใช้เท้าชี้ การแต่งกายเข้าไปในสถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งที่มีระเบียบกำหนดไว้

บางกรณีหรือบางสิ่งบางอย่างอาจเกิดความไม่ปลอดภัย ทั้งอาหารการกินและการเดินทาง เมื่อเราทราบก็ควรแนะนำให้นักท่องเที่ยวทราบด้วย เช่น อาหารบางประเภท ยาเสพติด พาหนะเดินทาง การเดินทางเข้าไปเที่ยวชม ควรติดต่อผู้ใด หน่วยงานใด เป็นต้น

3. รู้วิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น กรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน นักท่องเที่ยวได้รับการบาดเจ็บ อาจจำเป็นต้องให้การรักษาพยาบาลเบื้องต้น กรณีที่ถูกพิษและสัตว์ที่เป็นอันตราย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเดินป่า ถูกแมลงสัตว์กัดต่อย การเล่นน้ำทะเลถูกพิษกระพุนไฟ ประการังไฟ หรือถูกกระแสน้ำจมน้ำ บางกรณีอาจเจ็บป่วยกะทันหัน เช่น เป็นลม เป็นลมบ้าหมู เมื่อได้พบเห็นแล้วเราสามารถให้การปฐมพยาบาลและช่วยเหลือในขั้นต้นได้

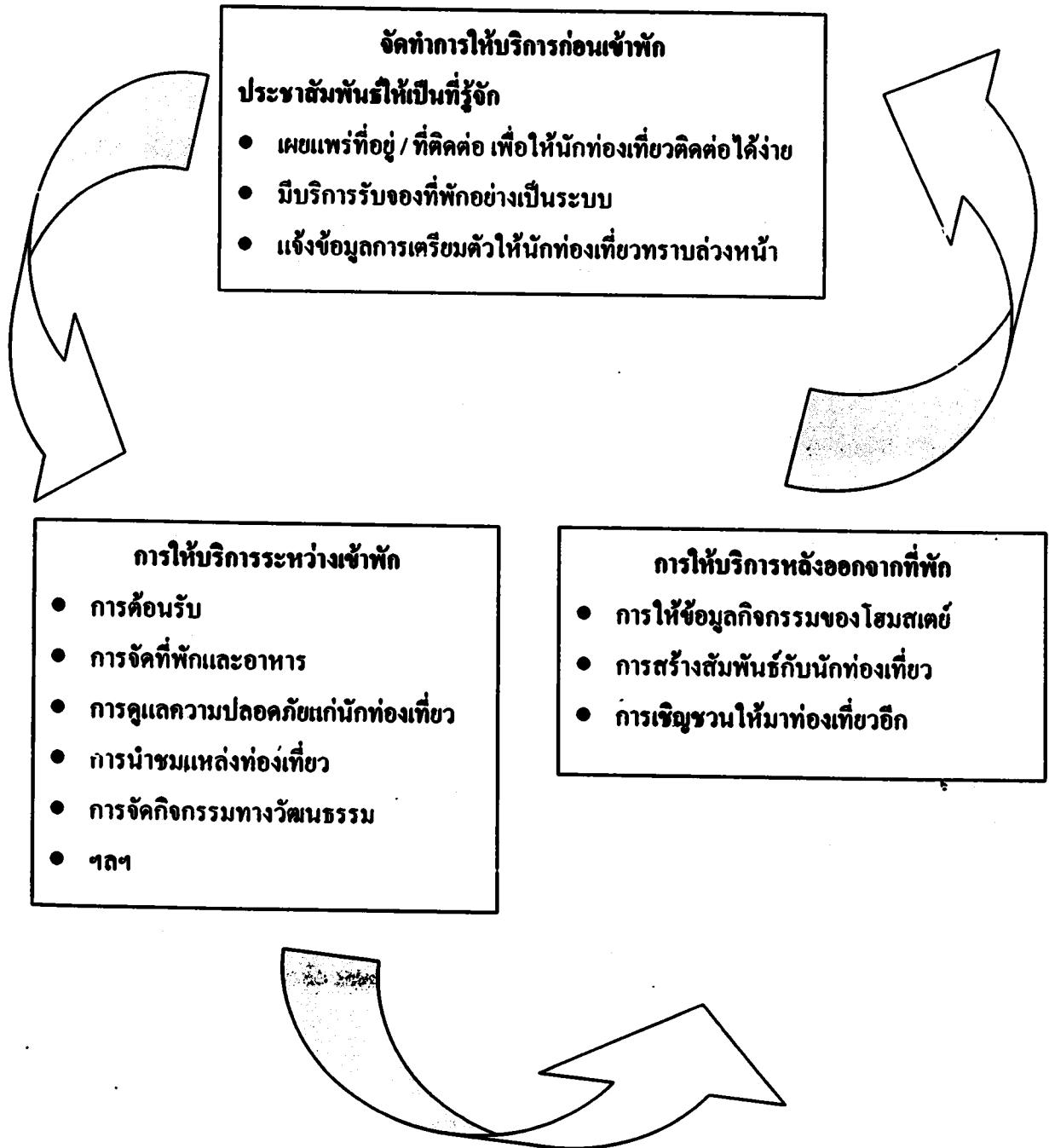
การให้การต้อนรับ การบริการ เพื่อการหักแรมโฮมสแคว์ ควรมีมาตรฐานของการบริการ ซึ่งองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการบริหารเทศบาลก็ดี หรือคณะกรรมการบริหาร อบต. ก็ดี ต้องสังเกตและทราบข้อมูลเสี่ยงสะท้อนกลับ ว่าเป็นการบริการอย่างไร หากบุคลากรในพื้นที่ยังบริการไม่ได้ระดับแล้วนับเป็นภารกิจที่หน่วยงานนั้น จะต้องเป็นแกนนำต่อการพัฒนา อาทิ การฝึกอบรม การดูงาน การส่งไปฝึกงาน เป็นต้น เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นสามารถนำความรู้ไปพัฒนาบริการได้อย่างมีมาตรฐาน นักท่องเที่ยวได้รับความประทับใจ ความพึงพอใจ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดจะเห็นว่าบริการในธุรกิจโฮมสเตย์ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวหรือแขกผู้มาเยือน ในระหว่างที่เขามาพักอยู่ในโฮมสเตย์ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งในวงจรการให้บริการเท่านั้น เพราะการให้บริการในธุรกิจโฮมสเตย์ยังมีขั้นตอนอื่นที่หลายคนอาจคิดไม่ถึง ดังจะขอสรุปเป็นแผนภาพวงจรการให้บริการ ดังนี้

(www.homestaythai.org)

วงจรรูปการให้บริการในธุรกิจโฮมสเตย์

แผนภาพที่ 2 วงจรให้บริการในธุรกิจโฮมสเตย์



2.2 กรอบแนวคิดด้านคุณภาพและมาตรฐาน

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ

แนวคิดเรื่องคุณภาพ

คุณภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการต้องจัดทำให้เกิดขึ้นหรือดำรงรักษาไว้ หรือปรับปรุงให้ดีกว่าเดิม เพื่อรักษาตลาดการค้า และเพื่อขยายตลาดการค้าออกไปโดยยังคงมีกำไรสูงสุด นับเป็นเวลานานมาแล้วที่คุณภาพของสินค้าและบริการเป็นเงื่อนไขสำคัญประการหนึ่งของการค้าและธุรกิจทั่วโลก ก่อนที่องค์การค้าโลกจะมีการเคลื่อนไหวมุ่งแข่งขันเชิงคุณภาพเช่นทุกวันนี้ คุณภาพจะเป็นหลักประกันว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับจะตรงกับความต้องการและมีความสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทางการค้าระหว่างประเทศที่ต้องมีการตรวจสอบด้านการประกันคุณภาพของผู้ขายสินค้าหรือบริการ เพื่อให้แน่ใจว่าจะสามารถรักษาคุณภาพของสินค้าหรือบริการได้สม่ำเสมอตลอดไป ในการบริการหลายประเภทต้องคำนึงถึงความสะดวกสบายและความปลอดภัยของผู้ซื้อบริการด้วย ซึ่งบางครั้งผู้ขายสินค้าหรือบริการจะต้องนำหลักปฏิบัติด้านคุณภาพของผู้ซื้อสินค้าหรือบริการมาปฏิบัติและหากมีลูกค้าจากหลายแห่งหรือหลายประเทศที่มีความแตกต่างของหลักปฏิบัติก็ย่อมยุ่งยากที่จะต้องตรวจสอบคุณภาพมากขึ้น ทำให้เสียเวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งจากจุดนี้เองทำให้หลายประเทศได้พยายามจะกำหนดหลักปฏิบัติทางการประกันคุณภาพให้สอดคล้องกันภายในประเทศโดยที่บางประเทศก็กำหนดเป็นมาตรฐานขึ้นเพื่อให้เกิดการยอมรับโดยทั่วไป (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2543 : 2)

การจัดการและคุณภาพ (Management and Quality)

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2542 : 606-615)

ประเด็นของการจัดการที่ได้รับความสนใจมากในปัจจุบัน คือ เรื่องของคุณภาพผู้บริหารของธุรกิจ การบริการ หน่วยงานของรัฐ สถานศึกษา โรงพยาบาลและองค์การอื่นที่มีความหลากหลายกำลังทดสอบวิธีการที่องค์กรจะสามารถปรับปรุงคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและบุคคลอื่น ๆ องค์กรแทบทุกประเภทกำลังกระจายความรับผิดชอบเพื่อการกำหนด (Defining) และส่งมอบคุณภาพกันทั่วทุกหนแห่งขององค์การเพื่อสร้างคุณภาพงานให้พึงพอใจแก่ทุก ๆ คน

(1) มิติของคุณภาพ (Dimension of Quality) David A. Garvin

ศาสตราจารย์ของมหาวิทยาลัย Harvard ได้จำแนกมิติหลัก 8 อย่าง ที่จะบรรยายลักษณะของคุณภาพจากความคิดเห็นของลูกค้า ดังนี้

- การปฏิบัติงาน (Performance) มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะการดำเนินการที่สำคัญของผลิตภัณฑ์
- ลักษณะรูปแบบ (Features) เป็นลักษณะเฉพาะที่มีส่วนส่งเสริมเกี่ยวกับการทำงานพื้นฐานของผลิตภัณฑ์สินค้าอุตสาหกรรมและธุรกิจบริการ

- ความน่าเชื่อถือ (Reliability) กล่าวถึง ความเป็นไปได้ที่ผลิตภัณฑ์จะไม่ทำหน้าที่บกพร่อง (Malfunction) หรือความล้มเหลวในด้านคุณลักษณะ (Specific) ตามระยะเวลาที่สมเหตุสมผล
- การทำให้เหมือน (Conformance) เป็นระดับ (Degree) ที่มีการออกแบบผลิตภัณฑ์และลักษณะการปฏิบัติการสอดคล้องตามมาตรฐานและคุณสมบัติที่กำหนดเอาไว้
- ความทนทาน (Durability) เป็นการวัดวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์หรือจำนวนเวลาของการใช้งานที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์อย่างหนึ่ง (ประกอบด้วยความจำเป็นในการซ่อมก่อนที่ผลิตภัณฑ์จะลดคุณภาพลงจนถึงจุดที่จะต้องเลิกใช้แล้ว
- ความสามารถในการบริการ (Serviceability) เกี่ยวข้องกับความเร็ว (Speed) คุณภาพ (Courtesy) ความชำนาญ (Proficiency) และความสะดวกสบายในการซ่อมซึ่งเกี่ยวกับการบริการสินค้า
- ความสวยงาม (Aesthetics) กล่าวถึงการมอง การสัมผัส การฟัง การดมกลิ่น และการทดลองมิติของคุณภาพเรื่องความสวยงามนี้เป็นความรู้สึกส่วนตัวและมีความแตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคน
- คุณภาพที่มองเห็น (Perceived Quality) เกี่ยวข้องกับความละเอียดรอบคอบจากความรู้สึกส่วนตัวของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและการบริการ ถึงแม้ว่าการพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบบางครั้งอาศัยพื้นฐานจากข้อมูลข่าวสารที่ไม่สมบูรณ์ หรือ ไม่มีเอกสารอ้างอิง

แม้ว่ามีมิติทั้ง 8 อย่างจะช่วยในการประเมินคุณภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้า แต่สำหรับตัวผลิตภัณฑ์อาจไม่พบว่ามีสิ่งที่ดีที่สุดในทุกมิติก็ได้ ดังนั้นจึงควรเน้นการพิจารณาคุณภาพที่ดีกว่าผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง ผู้บริหารต้องพิจารณามิติซึ่งมีความสำคัญมากที่สุดให้กับลูกค้าและดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จเพียงแต่พื้นฐานมิติหลักที่ตนเลือกเท่านั้น เพื่อความมั่นใจในการส่งมอบผลงานตามคำมั่นสัญญาที่องค์กรได้ให้ไว้อย่างสม่ำเสมอ

(2) การปรับปรุงคุณภาพ (Improving Quality) คือ วิธีการทำอย่างไรที่จะทำให้องค์กรมีความสม่ำเสมอในการส่งมอบคุณภาพ วิธีการรับประกันคุณภาพ การควบคุมคุณภาพเป็นวิธีการทั่ว ๆ ไปที่ถูกนำมาใช้กำหนดและควบคุมมาตรฐานคุณภาพของปฏิบัติการทั่วทุกแห่ง สำหรับการเพิ่มจำนวนองค์กรที่กำลังปรับปรุงคุณภาพทั่วทั้งองค์กรนั้นผู้บริหารต้องสามารถประยุกต์ใช้ความหลากหลายของแนวทางที่มีอยู่นอกเหนือไปจากเทคนิคการจัดการการปฏิบัติการแบบดั้งเดิม ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้บริหารและพนักงานภายในและภายนอกหน้าที่การปฏิบัติการตามแนวทางนี้ คือ

- วงจรคุณภาพและทีมงานปรับปรุงคุณภาพ (Quality Circle and Quality Improvement Teams) วงจรคุณภาพ (Quality circles : QC) หมายถึง กลุ่มของคนจากหน่วยงานองค์กรเดียวซึ่งเข้ามาประชุมกันเป็นประจำ เพื่อแสวงหาวิธีการแก้ปัญหาด้านคุณภาพในขอบเขตที่เป็นความรับผิดชอบของกลุ่ม (Bovee and other, 1993 : 677) QC ประกอบด้วยสมาชิกที่เข้าร่วมด้วยความสมัครใจจำนวน 4 - 12 คน (เป็นพนักงานและผู้บริหาร 1 คน หรือมากกว่า) ทั้งหมดนี้จะมีการประชุมกันอย่างต่อเนื่องเพื่อจำแนกปัญหา

ด้านคุณภาพ รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งพิจารณาทางเลือกและดำเนินการแก้ปัญหาองค์การทั้งหลาย ให้การสนับสนุน QC, โดยการให้สมาชิกได้รับการฝึกอบรมความชำนาญในเรื่องการเคลื่อนไหวของกลุ่ม (Group Dynamic) การตัดสินใจ (Decision Making) และเทคนิคทางสถิติเพื่อการควบคุมคุณภาพ QC, เป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายในประเทศญี่ปุ่น เมื่อ ค.ศ. 1962 และสหรัฐอเมริกานำไปใช้ในปี ค.ศ. 1970

องค์การบางแห่ง QC, ถูกเข้าแทนที่โดยทีมงานปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement Team : QIT) ทีมงานปรับปรุงคุณภาพ หมายถึง กลุ่มของคนที่มาจากหลายแผนกซึ่งมาประชุมกันเพื่อแก้ปัญหาด้านคุณภาพ โดยข้ามหน้าที่หรือสายการผลิตของแผนก (Bovee and other, 1993 : 978) QIT, นี้จะถูกก่อตั้งขึ้นมาเองตามธรรมชาติเพื่อรับมือกับปัญหาด้านคุณภาพโดยเฉพาะ หรือใช้เป็นพื้นฐานของการดำเนินงานที่มุ่งไปข้างหน้า ส่วนความแตกต่างของ QIT, กับ QC, คือ QC, จะเน้นการแก้ปัญหาคุณภาพด้วยหน่วยงานเพียงหนึ่งหน่วยงาน หรืออยู่ภายในขอบเขตของความรับผิดชอบเท่านั้น แต่ QIT, จะดำเนินการด้านคุณภาพซึ่งเกี่ยวข้องกับหน่วยงานมากกว่าหนึ่งหน่วยงานหรือมากกว่าหนึ่งหน้าที่

- การจัดการด้านคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management : TQM) หรือการควบคุมคุณภาพรวม (Total Quality Control) หมายถึง แนวทางที่ครอบคลุมอย่างกว้างขวางซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างคุณภาพเข้าไปในทุก ๆ กระบวนการขององค์การ (Bovee and other, 1993 : 678) TQM ปกติเกี่ยวข้องกับวงจรคุณภาพและทีมงานปรับปรุงคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงที่รับเอาแนวคิด TQM ที่ได้รับการยอมรับมาใช้ ต้องถือว่าคุณภาพเป็นความรับผิดชอบของสมาชิกทุกคนภายในองค์การ และต้องสร้างคุณภาพเข้าไปในกระบวนการทุกจุดทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรง หรือโดยทางอ้อมกับความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าอาจเกิดขึ้นที่จุดสุดท้ายของกระบวนการแปรสภาพภายในซึ่งหน่วยงานหนึ่งแผนกเป็นผู้จัดเตรียมผลผลิตที่จะต้องใช้เป็นปัจจัยนำเข้าสำหรับแผนกถัดไป เช่น แผนกจัดซื้อ จัดเตรียมวัตถุดิบให้แผนกผลิตซึ่งทำหน้าที่เปลี่ยนสิ่งที่เตรียมมาให้เป็นสินค้าสำเร็จรูปโดยนักการตลาดเป็นผู้นำไปขายให้แก่ลูกค้า TQM จะค่อย ๆ สอดแทรกแนวคิดด้านคุณภาพเข้าไปในจุดเชื่อมโยงทุก ๆ จุด โดยการสร้างความรับผิดชอบให้แก่ละบุคคลเพื่อการสนับสนุนบุคคลถัดไปที่อยู่ในกระบวนการด้วยผลผลิตที่มีคุณภาพ

J.M. Juran กำหนดให้ TQM มี 3 กระบวนการ คือ การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) และการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) หรือที่เรียกว่า "Juran Trilogy" การวางแผนคุณภาพ เกี่ยวข้องกับการจำแนกลูกค้าขององค์การและความต้องการของลูกค้า การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการพัฒนากระบวนการที่มีความสามารถในการผลิตสินค้า การควบคุมคุณภาพ เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์จริงกับผลการปฏิบัติงานที่ตั้งไว้และลงมือแก้ไขสิ่งที่มีความคลาดเคลื่อน การปรับปรุงคุณภาพมีจุดมุ่งหมายที่จะเพิ่มผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องให้สูงขึ้นอย่างทั่วถึง

W. Edward Deming และ Walter Shewhart ได้เน้นความจำเป็นของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องซึ่งรู้จักกันทั่วไป คือ วงจร Deming (Deming Cycle) หรือวงจร PDCA โดยเป็นสัญลักษณ์ของการวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) การดำเนินการ (Act) และการวิเคราะห์ (Analyze) ขั้นตอนการวางแผนเป็นตัวแทนของสินค้าตัวหนึ่งซึ่งจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยทำการผลิตทำการตรวจสอบระหว่างการผลิตเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสินค้านั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า การทำการตลาดของสินค้า แล้วก็ทำการวิเคราะห์วิธีการที่มีประสิทธิภาพที่สินค้าสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งวงจรจะเริ่มต้นอีกครั้งหนึ่งเมื่อเกิดความเข้าใจข้อมูลอย่างลึกซึ้งที่ได้จากการวิเคราะห์การป้อนกลับของข้อมูลไปใช้กระบวนการวางแผน

- Benchmarking หมายถึง การเปรียบเทียบกระบวนการขององค์กรและผลิตภัณฑ์กับสิ่งที่ดีที่สุดในระดับโลกแล้วดำเนินการให้ทัดเทียมหรือดีกว่าคุณภาพเหล่านั้น (Bovee and other, 1993 : 680) ผู้บริหารที่ใช้ Benchmarking ได้ค้นหาและเอาอย่างสิ่งที่ดีที่สุดในโลก ไม่เพียงแต่ในอุตสาหกรรมเดียวกันหรือในประเทศเดียวกัน ซึ่งผู้บริหารสามารถได้เปรียบด้านการแข่งขันที่เหนือกว่าไม่ใช่ได้เพียงแค่เท่าเทียมกัน หมายความว่า อัตราส่วนของกระบวนการผลิต การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่ายและหน้าที่สำคัญอื่น ๆ ล้วนมีลักษณะล้ำหน้าเมื่อเทียบกับผู้นำตลาด นอกจากนั้นยังวิเคราะห์ถึงวิธีการของ Benchmarking ที่รูปแบบของบทบาทนี้จะประสบความสำเร็จอย่างไรตามผลลัพธ์ที่คั่งค้างอยู่รวมทั้งการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อปรับปรุงคุณภาพ

ประสิทธิภาพของโปรแกรม Benchmarking เริ่มต้นที่การวัดและการวิเคราะห์กระบวนการของเจ้าขององค์กร การลงมือปฏิบัติและผลิตภัณฑ์เป็นการกำหนดพื้นฐานสำหรับการเปรียบเทียบ เมื่อผู้บริหารเข้าใจผลการปฏิบัติงานภายในองค์กรแล้ว ผู้บริหารสามารถค้นหาผู้นำด้านคุณภาพ รวมทั้งกำหนดประเด็นที่จะทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในกระบวนการของ Benchmarking โดยผู้บริหารแสดงความคิดเห็นร่วมกันและแลกเปลี่ยนความรู้ความชำนาญเพื่อช่วยเหลือกัน-อย่างไรก็ตามการดำเนินการด้วย Benchmarking จะไม่สิ้นสุดลงเพียงแค่กระบวนการของรูปแบบแต่จะถูกปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์รูปแบบต่าง ๆ ขององค์กรมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพต้องไม่หยุดนิ่งกับที่ เนื่องจากคุณภาพที่ถูกค้าคาดหวังมีความต้องการที่จะได้รับในสิ่งที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้นองค์กรจึงไม่สามารถหยุดดำเนินการเมื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรแล้ว Benchmarking จึงมีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อถูกนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Awards) การดำเนินการตามแนวทางของรางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นหนทางอีกสิ่งหนึ่งที่องค์กรสามารถปรับปรุงคุณภาพได้ ในประเทศญี่ปุ่น รางวัล Deming Prize เป็นรางวัลคุณภาพด้านอุตสาหกรรมที่ได้รับความสนใจอย่างสูง ซึ่งกำหนดขึ้นเพื่อให้เกียรติแก่ W. Edwards Deming จะมอบให้แก่บริษัทอเมริกันที่ประสบความสำเร็จในด้านคุณภาพ

การประยุกต์ใช้รางวัลคุณภาพอย่างใดอย่างหนึ่งนั้นสามารถกระตุ้นให้องค์การมุ่งไปสู่ความสำเร็จในคุณภาพระดับที่สูงกว่า เมื่อองค์การไม่ได้ชัยชนะแต่ผู้บริหารสามารถเรียนรู้วิธีการที่จะปรับปรุงงานโดยการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์การเทียบกับเป้าหมายที่ต้องการของรางวัลอย่างเข้มงวด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2542 : 606-615)

ISO 9001 : 2000 Quality Concept (แนวความคิดคุณภาพ)

คุณภาพคืออะไร

ก่อนที่เราจะมองถึงนิยามของคำว่า "คุณภาพ" เราต้องตระหนักถึงความหมายที่แท้จริงของคุณภาพก่อน หลาย ๆ คนมีความเข้าใจผิดว่าสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ คือ ของที่มีราคาแพง แต่ในทางตรงกันข้ามสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพอาจจะมีราคาถูกก็ได้ ซึ่งเราควรมุ่งทำความเข้าใจในนิยามดังต่อไปนี้ เพื่อที่จะสามารถบอกในรายละเอียดได้ว่าความหมายที่แท้จริงของคุณภาพคืออะไร

"International Organization for Standardization (ISO)"

ในเอกสาร ISO 9000:2000 ได้มีการนิยามความหมายของคุณภาพไว้ดังต่อไปนี้

คุณภาพ คือ ระดับของคุณลักษณะที่อยู่ในผลิตภัณฑ์ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์ "Quality Is Degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements."

จากคำนิยามที่กำหนดจะพบว่ามีคำที่มาตรฐาน ISO 9000:2000 ใช้อยู่คำหนึ่ง คือ คุณลักษณะ (Characteristic) ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดระดับของคุณภาพแต่ละบุคคล ปกติคุณลักษณะหากใช้กับสินค้าทั่วไป เรามักจะนึกถึงคุณลักษณะที่สามารถสัมผัสได้ เช่น ความสวยงาม ความสะอาด ความทนทาน ความปลอดภัย ขนาดที่กำลัังดี รสชาติเยี่ยม ฯลฯ ในขณะที่หากเป็นคุณลักษณะเชิงบริการก็จะเกิดความรู้สึกต่าง ๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกสบาย เป็นต้น

อย่างไรก็ตามยังมีผู้ให้คำนิยามอีกเป็นจำนวนมาก เพื่ออธิบายความหมายของคำว่า "คุณภาพ" เช่น Juran ได้ให้ความหมายของคำว่า "คุณภาพ" ไว้หลายคำด้วยกันดังนี้

(1) คุณภาพ คือ

"สินค้า และลักษณะสำคัญที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า และให้ความพึงพอใจต่อลูกค้า"

"Consists of Products and Features which meet Customer needs and there by provide Satisfaction"

(2) คุณภาพ คือ

"สิ่งที่ปราศจากข้อบกพร่อง"

"Freedom From deficiency"

(3) คุณภาพ คือ

"ความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์"

"Fitness for purpose"

(4) Oxford dictionary : คุณภาพ คือ

“ลำดับขั้นของความดีเลิศ”

“Degree of excellence”

(5) Phillip Crosby : นิยามคุณภาพ คือ “สิ่งที่ไม่ต้องมีค่าใช้จ่าย”

คุณภาพ คือ “สิ่งที่เป็นไปตามมาตรฐาน ความต้องการ”

“Conformance to requirement”

ไม่ว่าจะนิยามหรือให้ความหมายอย่างไร คำว่า “คุณภาพ” ทั้งหมดขึ้นกับว่า “ใคร” จะเป็นผู้ตัดสินใจว่าสิ่งที่ต้องการสอดคล้องกับความต้องการหรือไม่ เช่น

หากโรงงานผลิตบอกว่า ฉันผลิตสินค้าภายใต้มาตรฐานของฉันแล้ว ฉันถือว่ามีคุณภาพ แต่หากลูกค้าที่สัมผัสสินค้านั้นบอกว่าสินค้าของโรงงานไม่ตรงกับความต้องการของเขา สินค้านั้นก็ไม่ได้มีคุณภาพตามความรู้สึกรู้สึกของเขา

คนรวยที่ชอบพักโรงแรมระดับห้าดาวอาจบอกว่า โรงแรมที่ตนพักมีคุณภาพดีมาก แต่นักท่องเที่ยวที่ต้องการสัมผัสธรรมชาติจริง ๆ อาจชอบที่พักที่ใกล้ธรรมชาติที่สุด และไม่เลือกโรงแรมห้าดาวอย่างที่ว่าเลยก็ได้ เพราะไม่ตรงกับความต้องการของเขา เป็นต้น

จากนิยามต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วเราสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่ยากที่จะกำหนดความหมายที่ชัดเจนได้ อย่างไรก็ตามหลังจากการวิเคราะห์นิยามที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดจากหลายแห่งด้วยกัน เราสามารถหาข้อสรุปได้ว่า ขึ้นกับลูกค้าผู้ใช้สินค้าหรือบริการนั้นจะเป็นผู้ตัดสินว่าสินค้าหรือบริการนั้นเป็นไปตามที่ต้องการหรือคาดหวังหรือไม่

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)

การควบคุมคุณภาพ จะเกี่ยวข้องกับการประเมินตัวสินค้าหรือบริการ โดยตรง จากความหมายของ ISO 9000:2000 ได้ให้นิยามการควบคุมคุณภาพว่า การควบคุมคุณภาพ “เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารคุณภาพ เพื่อที่จะให้ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามความต้องการที่กำหนด” Quality control is “Part of quality management focused on fulfilling quality requirements”

หรืออีกนัยหนึ่ง การควบคุมคุณภาพ คือ การดำเนินกิจกรรมทุกประเภทให้ตรงกับเงื่อนไขที่กำหนด ซึ่งมองอีกที คือ การรักษามาตรฐานไม่ใช่เป็นการสร้างมาตรฐานขึ้นมาใหม่ เช่น การตรวจสอบสินค้าเพื่อให้เกิดความมั่นใจสินค้าหรือบริการนั้นเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ และเนื่องจาก QC เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบสินค้าเท่านั้น จึงไม่สามารถรับประกันได้ว่าสินค้าหรือบริการนั้นจะเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้คนสุดท้าย นั่นคือ ไม่สามารถรับประกันการส่งมอบสินค้าในอนาคตได้

การประกันคุณภาพ (Quality assurance)

การประกันคุณภาพจะต่างจากการควบคุมคุณภาพ นั่นคือ กิจกรรม QA ไม่ใช่กิจกรรมที่คอยควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์เท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริหารและลูกค้าว่าองค์กรนั้น ๆ มีขีดความสามารถที่จะส่งมอบสินค้าหรือบริการดังที่ได้มีการตกลงไว้

การประกันคุณภาพ มักจะทำที่ระบบรากฐาน และต้องการการวางแผนและการควบคุมที่สำคัญเพื่อสร้างความมั่นใจว่ามีการประกันคุณภาพอย่างเพียงพอ จากความหมายของ ISO 9000:2000 ได้ให้คำนิยามการประกันคุณภาพว่า “การประกันคุณภาพ เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารคุณภาพ ซึ่งมุ่งเน้นเพื่อที่จะให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามความต้องการที่กำหนด” Quality assurance is “Part of quality management focused on providing confidence that quality requirements will be fulfilled”

เมื่อเราพูดถึงการประกันคุณภาพ เราจะไม่ได้อธิบายว่าจะต้องมีระบบเอกสาร บันทึกต่าง ๆ เท่านั้น แต่ยังคิดถึงการตรวจสอบระบบ และการจัดทำระบบการแก้ไขปัญหา (Problem solving system) และการทบทวนผลที่เกิดขึ้นเพื่อปรับปรุงและใช้ในการส่งเสริมระบบคุณภาพ

การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)

การปรับปรุงคุณภาพ “เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารคุณภาพ ซึ่งมุ่งเน้นเพื่อที่จะเพิ่มความสามารถในการผลิตหรือให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ” Quality improvement is “Part of quality management focused on increasing the ability to fulfill quality requirements.”

กล่าวคือ การปรับปรุงคุณภาพเป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่เกิดประโยชน์ในคุณลักษณะของคุณภาพ ซึ่งเป้าหมายหลักก็เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้า การปรับปรุงมี 2 รูปแบบ อันได้แก่

- การควบคุมที่ดีขึ้น (Doing better) ซึ่งเป็นการปรับปรุงในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป เช่น องค์กรให้บริการองค์กรหนึ่งเคยดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า โดยกำหนดเป้าหมายว่าต้องจัดการปัญหาของลูกค้าให้แล้วเสร็จใน 24 ชั่วโมง แต่ปรับปรุงใหม่โดยเพิ่มประสิทธิภาพเป็นจะต้องแก้ไขให้
- การปรับมาตรฐานให้สูงขึ้น (Do something new or breakthrough) เป็นการปรับปรุงในลักษณะสร้างมาตรฐานใหม่ ซึ่งไม่ใช่การรักษามาตรฐานเดิม เช่น องค์กรดังในข้อ a มีการกำหนดเป้าหมายใหม่ว่าจะต้องจัดการแก้ไขปัญหาของลูกค้าให้แล้วเสร็จภายใน 8 ชั่วโมง เป็นต้น ซึ่งการปรับปรุงดังกล่าวจำเป็นต้องมีการออกแบบ ปรับกระบวนการด้านบริหารใหม่ โดยการนำทรัพยากรที่เหมาะสมเข้ามาใช้ เช่น ใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วย เป็นต้น

เบื้องหลังของ ISO9000

ปรัชญาของการบริหารกระบวนการ ซึ่งสามารถสอบย้อนกลับได้ ในอุตสาหกรรมการผลิต ได้มีการใช้เรื่อยมาในศตวรรษที่ผ่านมาจนกระทั่งจบสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งเป็นยุคของการปรับปรุงคุณภาพ โดยมีแรงผลักดันมาจากอุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับกองทัพ "คุณภาพ" จะเป็นตัวชี้บ่งถึงศักยภาพของกองทัพ นอกจากนี้ในการสร้างความเชื่อมั่นของอาวุธคงเป็นไปได้ว่าจะมีการตรวจสอบอาวุธทุก ๆ ชิ้นที่ผลิตตามมาตรฐานที่คั่งไว้ ดังนั้นอุตสาหกรรมทหารจึงได้เริ่มพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพให้ผู้ส่งมอบซึ่งต้องการส่งมอบของให้กับกองทัพนำไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นที่มาของมาตรฐานกองทัพ (Military standards)

ในช่วงเวลาเดียวกันได้มีการแพร่ขยายของหลาย ๆ วิทยาการ ไปสู่วิทยาการนิวเคลียร์ ซึ่งมีอันตรายต่อชีวิตมนุษย์มาก จึงได้เกิด Nuclear Standards เพื่อใช้ประกันคุณภาพว่าการนำพลังงานนิวเคลียร์ไปใช้ เช่น การผลิตไฟฟ้า จะไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อสภาวะแวดล้อม

อนึ่งหลายปีที่ผ่านมาหลาย ๆ ประเทศได้พัฒนา "มาตรฐานคุณภาพแห่งชาติ" ขึ้นซึ่งมาตรฐานของแต่ละประเทศก็มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น เช่น ในอังกฤษ เยอรมัน ฯลฯ และเนื่องจากมูลค่าทางการค้าระหว่างประเทศเล็ก ๆ เหล่านี้มีปริมาณสูง ดังนั้นจึงได้มีการรวมตัวกันเพื่อกำหนดมาตรฐานที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขึ้นมา เพื่อใช้เป็นมาตรฐานระหว่างประเทศ (International Standards) ซึ่ง ISO 9000 ได้กำเนิดตั้งแต่นั้น

By : Anucha Suphasitichun General Manager Azimuth Co.,Ltd

(www.azimuth.co.th)

2.2.2 แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับมาตรฐาน

ความหมายของคำต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับมาตรฐาน

งานที่เกี่ยวกับ "การมาตรฐาน" มีศัพท์บัญญัติทางวิชาการที่เกี่ยวข้องอยู่มาก บางคำเป็นคำที่รู้จักแพร่หลายและมีการนำไปใช้หลาย ๆ ด้าน อย่างไรก็ตามความหมายของศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานและการมาตรฐานนั้น ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้หลายคำ ดังนี้

องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization ISO) ได้ให้นิยามศัพท์การมาตรฐาน คือ

การมาตรฐาน (Standardization)

หมายถึง กิจกรรมในการวางข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสำคัญที่มีอยู่หรือที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้เป็นหลักเกณฑ์ใช้กันทั่วไปจนเป็นปกติวิสัย โดยมุ่งให้บรรลุถึงความสำเร็จสูงสุดตามข้อกำหนดที่วางไว้

1. กล่าวโดยเฉพาะ ได้แก่ กิจกรรมที่ประกอบไปด้วยกระบวนการในการกำหนด การประกาศใช้ และการนำมาตรฐานต่าง ๆ ไปใช้

2. ประโยชน์ที่สำคัญของการมาตรฐาน ได้แก่ การปรับปรุงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ กรรมวิธี และการบริการตามวัตถุประสงค์ที่คั่งไว้ ป้องกันไม่ให้มีอุปสรรคในทางการค้า และส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันในทางเทคโนโลยี

มาตรฐาน (Standard)

หมายถึง เอกสารที่จัดทำขึ้นจากการเห็นพ้องต้องกัน และได้รับความเห็นชอบจากองค์กรอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป เอกสารดังกล่าววางกฎระเบียบแนวทางปฏิบัติหรือลักษณะเฉพาะแห่งกิจกรรม หรือผลที่เกิดขึ้นของกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อให้เป็นหลักเกณฑ์ใช้กันทั่วไปจนเป็นปกติวิสัย โดยมุ่งให้บรรลุถึงความสำเร็จสูงสุดตามข้อกำหนดที่วางไว้

หมายเหตุ : มาตรฐานควรตั้งอยู่บนผลที่แน่นอนทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และประสบการณ์ โดยมุ่งการส่งเสริมให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้คำนิยามของมาตรฐานว่า มาตรฐาน คือ สิ่งที่ดีเป็นหลักสำหรับเทียบกำหนด

พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 ได้กำหนดคำว่า "มาตรฐาน" ไว้ว่า

มาตรฐาน คือ ข้อกำหนดรายการอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างเกี่ยวกับ

1. จำพวก แบบ รูปร่าง มิติ การทำเครื่องประกอบ คุณภาพ ชั้น ส่วนประกอบ ความสามารถ ความทนทาน และความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
2. วิธีทำ วิธีออกแบบ วิธีเขียนรูป วิธีใช้ วัสดุที่จะนำมาทำผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และความปลอดภัยอันเกี่ยวกับการทำผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
3. จำพวก แบบ รูปร่าง มิติของหีบห่อ หรือสิ่งบรรจุชนิดอื่นรวมตลอดถึงการหีบห่อหรือสิ่งบรรจุชนิดอื่น วิธีการบรรจุ หุ้มห่อ หรือผูกมัด และวัสดุที่ใช้ในการนั้นด้วย
4. วิธีทดลอง วิธีวิเคราะห์ วิธีเปรียบเทียบ วิธีตรวจ วิธีทดสอบ และวิธีชั่ง ตวง วัด อันเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
5. คำเฉพาะ คำย่อ สัญลักษณ์ เครื่องหมาย สี เลขหมาย และหน่วยที่ใช้ในทางวิชาการอันเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
6. ข้อกำหนดรายการอย่างอื่นอันเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ตามที่รัฐมนตรีประกาศหรือตามพระราชกฤษฎีกา

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

หมายถึง สิ่งหรือเกณฑ์ทางเทคนิคที่กำหนดขึ้นสำหรับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เกณฑ์ทางเทคนิคนี้จะระบุคุณลักษณะที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ ประสิทธิภาพของการนำไปใช้งาน คุณภาพของวัตถุดิบที่นำมาผลิต ซึ่งจะรวมถึงวิธีการทดสอบด้วยเพื่อใช้เป็นเครื่องตัดสินว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์นั้น ๆ เป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่

มาตรฐานชุมชน

มาตรฐานชุมชนกำหนดขึ้นเพื่อสนับสนุนการนำภูมิปัญญาของแต่ละท้องถิ่นมาพัฒนาและยกระดับการผลิตให้มีคุณภาพ เพื่อสร้างรายได้ให้ชุมชนอย่างยั่งยืนตาม โครงการ “หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” ซึ่งเป็นนโยบายของรัฐบาล โดยสำนักงานฯ ให้การรับรองและแสดงเครื่องหมายรับรองคุณภาพเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือแก่ผู้บริโภคและสามารถขยายตลาดส่งออกจำหน่ายในตลาดกว้างได้มากขึ้น

มาตรฐานสำหรับระบบการจัดการ

นอกจากมาตรฐานผลิตภัณฑ์แล้วยังมีมาตรฐานระบบการจัดการต่าง ๆ ซึ่งสามารถขอการรับรองได้เมื่อหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ มีการพัฒนาระบบคุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานแล้ว ก็สามารถขอการรับรองเพื่อเป็นการประกันความสามารถและคุณภาพที่เทียบเท่ามาตรฐานสากลได้

มาตรฐานระบบการจัดการ (Management System Standard)

คือ ข้อกำหนดหรือขั้นตอนในการบริหาร กระบวนการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการและบรรดตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ปัจจุบันมาตรฐานระบบการจัดการที่สำคัญและหน่วยงานทั่วโลกนำไปใช้อย่างแพร่หลาย ได้แก่ มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

ISO 9000 (Quality Management System : QMS) เป็นมาตรฐานสากลสำหรับการบริหารงานในองค์กรที่นำไปใช้กันอย่างแพร่หลายเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ โดยสามารถนำไปใช้ได้ทุกองค์กร ทุกขนาดทั้งอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้เกี่ยวข้อง โดยปัจจุบัน ISO 9000:2000 แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ฉบับ คือ

ISO 9000 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ – หลักการพื้นฐานและคำศัพท์

ISO 9001 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ – ข้อกำหนด

ISO 9004 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ – แนวทางการปรับปรุงสมรรถนะ

ISO 19011 : แนวทางในการตรวจประเมินระบบการบริหารงานคุณภาพ และ/หรือระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 (Environment Management System : EMS) เป็นมาตรฐานที่มีความสำคัญมากเพราะกำหนดขึ้นเพื่อสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน หรือองค์กรที่ครอบคลุมถึงการจัระบบ โครงสร้างองค์กร การกำหนดความรับผิดชอบ การปฏิบัติงาน ระเบียบปฏิบัติ กระบวนการและการใช้ทรัพยากรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้มีการจัดการและสร้างจิตสำนึกที่มาร่วมกันในการรักษาไว้ซึ่งสิ่งแวดล้อมที่ดีทั้งในหน่วยงานและรวมไปถึงชุมชนใกล้เคียง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนอีกด้วย

มาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก. 18001 เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อเราทุกคนเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเราโดยตรง หน่วยงานหรือองค์กรสมัยใหม่ในปัจจุบันจึงหันมาใส่ใจในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากรในกระบวนการทำงานต่าง ๆ กันมากขึ้น โดยการชี้แจงอันตรายและประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งภายในองค์กรเองและชุมชนใกล้เคียง ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานองค์กรอย่างต่อเนื่อง

มาตรฐานห้องปฏิบัติการสอบเทียบและห้องปฏิบัติการทดสอบ การที่เราจะมั่นใจได้ว่าสินค้ามีคุณภาพหรือไม่นั้นจำเป็นจะต้องนำไปทดสอบจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือและมีเครื่องมือในการทดสอบที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ซึ่งมาตรฐานที่นำมาใช้กับหน่วยงานที่ให้บริการในเรื่องดังกล่าว ได้แก่ มาตรฐานห้องปฏิบัติการสอบเทียบและห้องปฏิบัติการทดสอบตาม มอก. 17025 - 2543 ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 17025

มาตรฐานระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร มาตรฐานด้านอาหารนับวันจะมีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน ทั้งนี้เพราะประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรม และเป็นประเทศส่งออกอาหารที่สำคัญของโลก การส่งออกอาหาร ไปจำหน่ายและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภคได้นั้น จำเป็นต้องมีระบบการจัดการด้านอาหารที่เป็นที่ยอมรับ และระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point System : HACCP) เป็นมาตรฐานสากลที่ยอมรับกันทั่วโลกและนำไปใช้ในอุตสาหกรรมกันอย่างแพร่หลายมากขึ้น

คัดจากเอกสารมาตรฐาน : ข้อมูลทั่วไป

กองส่งเสริมและพัฒนาการมาตรฐาน

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0 2202 3428, 0 2202 3431 promote@tisi.go.th

2.2.3 ระดับของมาตรฐาน

มาตรฐานที่กำหนดขึ้นนั้นหากจำแนกโดยระดับแล้วอาจมีได้หลายระดับ (Level) ทั้งนี้ โดยพิจารณาจากการกำหนดขึ้นและการนำไปใช้ ระดับของมาตรฐานดังกล่าวแยกได้เป็น 6 ระดับที่สำคัญ ดังนี้

1. มาตรฐานระดับบุคคล (Individual Standard)

เป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นโดยผู้ที่ต้องการใช้แต่ละบุคคลรวมไปถึงการกำหนดโดยแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้เป็นไปตามความประสงค์ของแต่ละคนหรือแต่ละหน่วยงานนั้น เช่น ข้อกำหนดในการทำเฟอร์นิเจอร์แต่ละชิ้น การออกแบบบ้านแต่ละหลัง เชื้อนแต่ละแห่ง การสร้างสะพาน การสร้างโรงงาน ทำผลิตภัณฑ์เฉพาะ ฯลฯ

2. มาตรฐานระดับบริษัท (Company Standard)

เป็นมาตรฐานที่เกิดขึ้นจากการกำหนด โดยการตกลงร่วมกันของแผนกในบริษัท เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบการผลิต การซื้อขาย ฯลฯ

3. มาตรฐานระดับสมาคม (Association Standard)

เป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจากกลุ่มบริษัท หรือ โดยกลุ่มบุคคลที่อยู่ในวงการค้าเดียวกันหรือเกิดจากข้อตกลงของกลุ่มบริษัทหรือโรงงานที่มีกิจกรรมของอุตสาหกรรมเป็นอย่างเดียวกัน หรือมีการผลิตของชนิดเดียวกัน เช่น กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ รถจักรยานยนต์ สมาคมอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า ฯลฯ

4. มาตรฐานระดับประเทศ (National Standards)

เป็นมาตรฐานที่ได้จากการประชุมหรือเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันของผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายในชาติ โดยมีหน่วยงานมาตรฐานของชาตินั้น ๆ เป็นศูนย์กลาง ซึ่งหน่วยงานมาตรฐานของชาตินี้อาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนก็ได้

5. มาตรฐานระดับภูมิภาค (Regional Standards)

เป็นมาตรฐานที่เกิดขึ้นจากการประชุมปรึกษาหารือกันระหว่างประเทศในภูมิภาคเดียวกัน แล้วกำหนดข้อตกลงร่วมกัน ส่วนมากจะเป็นการปรับมาตรฐานระดับประเทศในภูมิภาคเดียวกัน ให้มีสาระสำคัญสอดคล้องกัน

6. มาตรฐานระดับระหว่างประเทศ (International Standards)

เป็นมาตรฐานที่ได้จากข้อตกลงร่วมกันของประเทศสมาชิกต่าง ๆ ที่มีความสนใจร่วมกัน เช่น มาตรฐานระหว่างประเทศขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization - ISO)

2.2.4 หลักการของมาตรฐาน

การมาตรฐานมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

หลักการที่ 1 หลักของการลดแบบและขนาด

หลักการนี้สืบเนื่องมาจากความคิดของมนุษย์ที่ต้องการให้การดำเนินชีวิตของเราเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การลดแบบและขนาดของสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมายให้เข้ารูปเข้าแบบที่เหมาะสม จึงเป็นการทำสิ่งที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น จัดความฟุ่มเฟือยของแบบและขนาดที่ไม่จำเป็น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อลดความยุ่งยากและซับซ้อนในสังคมปัจจุบัน รวมทั้งเพื่อป้องกันความยุ่งยากที่ไม่จำเป็นในอนาคตด้วย

หลักการที่ 2 หลักของการเห็นห้องต้องกัน

การมาตรฐานเป็นกิจกรรมที่ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นในการกำหนดมาตรฐานจึงต้องอาศัยความเห็นห้องต้องกันของทุกฝ่าย และต้องเป็นการเห็นห้องกันที่เป็นที่ยอมรับด้วย

หลักการที่ 3 ต้องมีการนำมาตรฐานไปใช้ปฏิบัติได้

มาตรฐานแม้จะมีเนื้อหาดีเด่นเพียงใดก็ตาม หากไม่มีใครนำเอามาตรฐานไปใช้แล้วก็ถือว่ามาตรฐานนั้นเป็นเพียงเอกสารที่ไม่มีคุณค่าเพราะไม่สามารถทำให้เกิดประโยชน์จากมาตรฐานดังกล่าวได้



หลักการที่ 4 มาตรฐานต้องมีข้อกำหนดที่จำเป็น

ข้อกำหนดของมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเรื่องใดเรื่องหนึ่งควรมีการระบุคุณลักษณะที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ ประสิทธิภาพของการนำไปใช้งาน คุณภาพของวัสดุดิบ ฯลฯ โดยการกำหนดคุณลักษณะและรายการต้องชัดเจน และต้องมีข้อกำหนดวิธีทดสอบผลิตภัณฑ์ไว้ด้วยเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ตัดสินว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานหรือไม่

หลักการที่ 5 มาตรฐานควรมีการนำไปใช้โดยเสรี

เชื่อกันว่าการนำมาตรฐานไปใช้โดยสมัครใจจะได้ผลดีกว่า แต่ในกรณีจำเป็นต้องมีการบังคับใช้มาตรฐานก็ควรจะได้มีการพิจารณาอย่างรอบคอบในทุก ๆ ด้าน

2.2.5 ประโยชน์ของการมาตรฐาน

การมาตรฐานอำนวยความสะดวกแก่บุคคลหลาย ๆ ฝ่ายทั้งผู้ผลิต ผู้บริโภค ต่อเศรษฐกิจของชาติโดยส่วนรวมด้วย กล่าวคือ

1. ประโยชน์ของการมาตรฐานต่อผู้ผลิต ได้แก่

1.1 ลดจำนวนวิธีหรือทางปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลอย่างเดียวกัน ให้เหลือเท่าที่จำเป็น โดยมีการเปลี่ยนแปลงสายการผลิตให้น้อยลง ลดเครื่องมือ เครื่องจักร และเวลาที่ใช้

1.2 ลดจำนวนแบบและขนาดให้เหลือน้อยลง ด้วยการใชแบบและขนาดที่สับเปลี่ยน ทดแทนกันได้ ทำให้สามารถใช้เครื่องจักรช่วยในการผลิตได้มากขึ้น และสิ่งของที่ผลิตขึ้นมีความสม่ำเสมอ ในสายการผลิตเดียวกัน สามารถผลิตสิ่งของอย่างเดียวกันติดต่อกันได้นานขึ้น เสียเวลาในการปรับตั้งเครื่องจักรเพื่อเปลี่ยนไปผลิตสิ่งของอื่นน้อยลง และประหยัดทั้งเครื่องมือในการปรับตั้ง และวัสดุที่ใช้ในการทดลองผลิต กับเปลี่ยนส่วนที่สึกหรอของเครื่องจักรได้ง่าย

1.3 ลดความยุ่งยากและค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ ควบคุมคุณภาพ ชดเชยอุบัติเหตุในการทำงานลดลง

1.4 ลดปริมาณวัสดุ ส่วนประกอบ อะไหล่ และสินค้าที่ต้องมีไว้สำหรับใช้และจำหน่าย

1.5 ก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิต ซึ่งนำไปสู่การลดต้นทุนการผลิต ราคา และเพิ่มปริมาณการขาย

2. ประโยชน์ของการมาตรฐานต่อผู้บริโภคบริโภค

2.1 ปลอดภัยในการใช้งาน และการบริโภค

2.2 สะดวก ประหยัดเงิน และเวลาในการเลือกซื้อ - เลือกใช้ เพราะผลิตภัณฑ์มาตรฐาน สามารถสับเปลี่ยนทดแทนกันได้

2.3 ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อผลิตภัณฑ์ เพราะผลิตภัณฑ์มาตรฐานจะมีคุณภาพสมราคา และสามารถเลือกซื้อได้ตามความต้องการ

2.4 สามารถซื้อหาสินค้าที่มีคุณภาพ และสมรรถนะในการทำงานได้อย่างเดียวกันในราคาต่ำลง

2.5 สับเปลี่ยนทดแทนชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่ชำรุดหรือเสียได้ สะดวกและรวดเร็ว ไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนใหม่หมดทั้งชุด

- 2.6 ชื่อหาส่วนประกอบและอะไหล่ที่ต้องการสับเปลี่ยนได้ง่าย
3. ประโยชน์ของการมาตรฐานต่อเศรษฐกิจโดยรวม หรือประโยชน์ร่วมกัน ได้แก่
- 3.1 ทำให้เกิดความสะดวกในการสื่อสาร เพราะมีความเข้าใจที่ตรงกัน
- 3.2 ประหยัดกำลังคน การใช้วัสดุและเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการจัดหา. การส่งสินค้าออกสู่ตลาด การใช้บริการ ทำให้สามารถลดต้นทุนการผลิตและราคาจำหน่ายลงได้
- 3.3 การสร้างพื้นฐานในการเปรียบเทียบ ก่อให้เกิดความยุติธรรมในการซื้อขายและเป็นพื้นฐานการแข่งขันในเชิงการค้า
- 3.4 ประหยัดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติของประเทศ เพราะสามารถใช้ทรัพยากรของประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 3.5 สร้างความนิยมเชื่อถือในสินค้าที่ผลิตขึ้นแก่ผู้ใช้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ขยายตลาดสินค้าอุตสาหกรรม อันเป็นการสร้างพื้นฐานที่มั่นคงให้แก่กิจการอุตสาหกรรมและพัฒนาการเศรษฐกิจของประเทศ

2.3 กรอบแนวคิดด้านการพัฒนาองค์กร

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงความหมายของการพัฒนาองค์กร คุณลักษณะสำคัญของการพัฒนาองค์กร ขั้นตอนการพัฒนาองค์กร และจุดมุ่งหมายของการพัฒนาองค์กร เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐ

2.3.1 ความหมายของการพัฒนาองค์กร

วอเรน เบนนิส (Warren Bennis) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์กรว่า คือ การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและเป็นยุทธศาสตร์ของการศึกษาที่สลับซับซ้อนที่มุ่งใช้เปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ตลอดจน โครงสร้างขององค์กรเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับวิทยาการสมัยใหม่ การตลาด และสิ่งท้าทายใหม่ ๆ อีกทั้งยังรวมถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

วอเรน คับบิว เบิร์ค และวอเรน เฮช ชมิดท์ (Warren W. Burke, and Warren H. Schmidt) ได้นิยามว่า การพัฒนาองค์กร คือ กระบวนการเพิ่มความมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยการใช้เทคนิคและความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนทั่วทั้งองค์กร โดยมุ่งเน้นการประสานความต้องการความก้าวหน้าของบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

เวนเดล เฟรนช์ และเซซิล เบลล์ จูเนียร์ (Wendell French, and Cecil Bell, Jr.) ได้ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาองค์การ หมายถึง ความพยายามระยะยาวที่จะปรับปรุงความสามารถในการแก้ปัญหาขององค์การและการฟื้นฟูองค์การ โดยทำการวินิจฉัยวัฒนธรรมขององค์การ โดยเฉพาะวัฒนธรรมของการทำงานร่วมกันของกลุ่มทั้งกลุ่มที่เป็นทางการ กลุ่มชั่วคราว และระหว่างกลุ่มต่าง ๆ โดยอาศัยความร่วมมือจากที่ปรึกษาด้านการเปลี่ยนแปลงและมีการใช้ทฤษฎีและเทคโนโลยีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ รวมทั้งการวิจัยเชิงปฏิบัติการเข้าช่วย

ริชาร์ด เบคเคิร์ด (Richard Beckhard) ซึ่งเป็นนักวิชาการด้านการพัฒนาองค์การที่มีชื่อเสียงมากคนหนึ่ง ในสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนาองค์การ คือ ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนที่มุ่งเปลี่ยนแปลงองค์การทั้งระบบ โดยเริ่มดำเนินการจากผู้บริหารระดับสูงลงมา เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิผลและความเจริญเติบโตให้กับองค์การ ตามความรู้ที่ได้รับจากพฤติกรรมศาสตร์

ไมเคิล อี แมคกิล (Michael E. McGill) ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการวางแผนที่มุ่งจะพัฒนาความสามารถขององค์การ เพื่อให้สามารถที่จะบรรลุและธำรงไว้ซึ่งระดับการปฏิบัติงานที่พอใจที่สุด ซึ่งสามารถวัดได้ในแง่ของประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความเจริญเติบโตขององค์การ

สำหรับความหมายในแง่ค่อนข้างกว้างที่สุด พอล อาร์ ลอเรนซ์ และเจย์ คับบลิว ลอร์ช (Paul R. Lawrence, and Jay W. Lorch) ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาองค์การเป็นความต้องการแสวงหาแนวทางในการเปลี่ยนแปลงองค์การจากสภาพที่เป็นอยู่ ไปสู่สภาพที่ได้รับการพัฒนาที่ดีกว่า

สจ๊วต แบลค (Stewart Black) และนิวตัน มาร์กูเลียส (Newton Margulies) ได้เสนอแนะว่า องค์ประกอบสำคัญของวิธีการพัฒนาองค์การแนวใหม่เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การนั้น ได้แก่

- (1) วิธีการเปลี่ยนแปลงที่ได้วางแผนไว้อย่างเป็นระบบ
- (2) ครอบคลุมทั่วทุกระบบขององค์การ
- (3) ถูกออกแบบมาเพื่อปรับปรุงองค์การทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- (4) มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการมากกว่าเนื้อหาสาระ
- (5) มุ่งแก้ปัญหา
- (6) มุ่งเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์ของสมาชิกและของสังคม

ลูธานส์ (Luthans) ได้สรุปว่า ผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาอันเกิดจากความพยายามในการพัฒนาองค์การ คือ การเพิ่มประสิทธิผลของการแก้ปัญหาและความสามารถในการปรับตัวมุ่งสู่อนาคตขององค์การ ส่วนในระดับบุคคลนั้นการพัฒนาองค์การเปิดโอกาสให้สมาชิกเพิ่มความตระหนักรู้และการเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อผสมผสานวัตถุประสงค์ส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

มบุญ วงศ์นารี ได้สรุปความหมายการพัฒนาองค์การว่า

- (1) แนวคิดหรือความพยายามในการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน
- (2) ในระบบทุกระบบที่ประกอบขึ้นเป็นองค์การ

(3) โดยอาศัยผลของความรู้ที่ได้รับมาจากศาสตร์ทางด้านพฤติกรรม (หรือพฤติกรรมศาสตร์) เข้ามา สอดแทรกอย่างมีแผนและกระบวนการต่าง ๆ ขององค์การ

(4) เพื่อวัตถุประสงค์ในการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพของระบบเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ตลอดจนความเจริญเติบโตและเพื่อความสามารถในการปรับตัวขององค์การให้เข้ากันได้กับสภาพแวดล้อม ภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป

(สุนันทา เลานันท์, 2541 : 50-52)

ปีณรช มาตาทูก ฅ อญรยา ได้สรุปความหมายการพัฒนาองค์การว่า

(1) ความพยายามวางแผนการเปลี่ยนแปลงขององค์การในระยะยาว

(A long-term effort for planned organizational change)

(2) ได้รับการนำและสนับสนุน โดยผู้บริหารระดับสูง

(Led and supported by top management)

(3) สร้างวิสัยทัศน์ ความสามารถในการเรียนรู้และแก้ปัญหาขององค์การ

(To improve and organization's visioning, empowerment, learning and problem-solving processes)

(4) ผ่านกระบวนการจัดการ โดยอาศัยการร่วมมือทำงานเป็นทีม

(Through and on – going collaborative management of work teams)

(5) โดยการใช้ประโยชน์จากที่ปรึกษาการวิจัยเชิงปฏิบัติการและใช้ทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

(Utilizing the consultant – facilitator role action research and applied behavioral science)

2.3.2 คุณลักษณะสำคัญของการพัฒนาองค์การ

(1) การพัฒนาองค์การเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนที่มุ่งหมายเพื่อการแก้ปัญหาขององค์การ มีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนใช้กลยุทธ์เพื่อการพัฒนาและการระดมทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การเพื่อใช้ในการเปลี่ยนแปลง

(2) การพัฒนาองค์การเป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ กล่าวคือ เป็นแนวคิดที่มองการเปลี่ยนแปลงขององค์การในลักษณะที่สัมพันธ์และเกี่ยวข้องกัน รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกันในลักษณะเกื้อกูลกัน องค์การในความหมายนี้จะประกอบไปด้วยระบบย่อยต่าง ๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ผู้ที่ทำการเปลี่ยนแปลงองค์การจะต้องคำนึงถึงว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระบบย่อยส่วนหนึ่งจะส่งผลกระทบต่อส่วนต่าง ๆ ของทั้งระบบ ถ้าต้องการเปลี่ยนแปลงระบบจะต้องดำเนินการวางแผนเปลี่ยนแปลงทั้งทั้งระบบใหญ่ หากใช้การเปลี่ยนแปลงเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบ ดังนั้นหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การจึงเป็นหน่วยงานวิเคราะห์สำหรับการพัฒนาองค์การ

(3) การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาและใช้เวลานาน โดยนัยนี้กระบวนการพัฒนาองค์การจึงเป็นกระบวนการแก้ปัญหาขององค์การที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องกันไปไม่ใช่ว่าเป็นการแก้ปัญหาเพียงครั้งเดียวแล้วเลิกกันไป หากต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอยู่เรื่อย ๆ เพื่อนำมาซึ่งประสิทธิผลและประสิทธิภาพและความเจริญก้าวหน้าขององค์การที่ดี

(4) การพัฒนาองค์การต้องการให้ผู้ผ่านการเปลี่ยนแปลง (Change agent or catalyst) ได้มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง นักปฏิบัติการส่วนใหญ่เน้นความต้องการบุคคลที่สามซึ่งเป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลงหรือตัวเร่งจากภายนอกองค์การ ไม่ประสงค์ให้คนในองค์การดำเนินการเองเพราะความเคยชินกับปัญหาอาจทำให้มีความลำเอียง และอาจขาดความรู้ความชำนาญด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่จำเป็นต่อการพัฒนาองค์การ

(5) การพัฒนาองค์การมุ่งเน้นการเพิ่มสมรรถนะและสุขภาพที่สมบูรณ์ขององค์การ องค์การที่มีสมรรถนะ โดยทั่วไปจะต้องมีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยนัยนี้หมายถึง องค์การที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ มีการใช้ปัจจัยการผลิตน้อยแต่ได้ผลผลิตมาก ซึ่งวัดโดยเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลงานที่ได้รับ

(6) การพัฒนาองค์การเป็นการเปลี่ยนแปลงค่านิยม พฤติกรรมและการปฏิบัติงานของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การมากกว่าปัจเจกบุคคล ความเชื่อพื้นฐาน คือ องค์การจะปฏิบัติการกิจได้โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากกลุ่มในลักษณะต่าง ๆ และยังเชื่อว่าเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมกระบวนการติดต่อสัมพันธ์และแนวทางการปฏิบัติงานของกลุ่มจะช่วยให้องค์การสามารถฟื้นฟูตนเองได้และบังเกิดผลที่ถาวร ดังนั้นหากกลุ่มเปลี่ยนทัศนคติ ปทัสถานและค่านิยมในการปฏิบัติงานได้แล้ว ย่อมจะมีผลต่อพฤติกรรมของสมาชิก ทั้งนี้เนื่องจากโดยทั่วไปวัฒนธรรมของกลุ่มจะมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่ม

(7) การพัฒนาองค์การจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องแสดงความผูกพัน (Commitment) ตลอดจนตระหนักถึงความรับผิดชอบที่พึงจะมีต่อการพัฒนาองค์การ

(8) การพัฒนาองค์การเน้นเรื่องของการใช้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ในกระบวนการต่าง ๆ ขององค์การและการใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการเป็นแม่แบบกลยุทธ์ของการสอดแทรก โดยการตรวจสอบวิธีการทำงานขององค์การ ตลอดจนปทัสถานและค่านิยมที่เป็นอยู่รวมทั้งค้นหาทางเลือกในการทำงาน การจัดความสัมพันธ์และระบบรางวัลองค์การ ตลอดจนจนวิธีการต่าง ๆ ซึ่งประยุกต์มาจากพฤติกรรมศาสตร์และก่อนจะมีการใช้เทคนิคสอดแทรกจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์และการป้อนข้อมูลกลับ ซึ่งวิธีนี้เป็นเรื่องการใช้รูปแบบวิจัยเชิงปฏิบัติการเก็บรวบรวมข้อมูล

(9) การพัฒนาองค์การจำเป็นจะต้องอาศัยฐานข้อมูลลักษณะที่เด่นชัดก็คือ การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐาน โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับระบบและกระบวนการต่าง ๆ ขององค์การในการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นการวินิจฉัยปัญหาขององค์การ การใช้เทคนิคพัฒนาองค์การหรือกรณีอื่น ๆ จะตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้จากสมาชิกขององค์การมากกว่าใช้ตำแหน่งหน้าที่ที่บับบังคับหรือข่มขู่

(10) การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการที่ใช้ประสบการณ์เป็นพื้นฐาน การพัฒนาองค์การเน้นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้เรียนรู้โดยการกระทำซึ่งแนวความคิดนี้พัฒนามาจากการฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการ การเปิดโอกาสให้บุคคลได้เรียนรู้กระบวนการต่าง ๆ เช่น การแก้ไขข้อขัดแย้งในองค์การหรือการตัดสินใจ จากปัญหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มจะช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้วิธีแก้ปัญหาและหาข้อสรุปโดยใช้ความรู้ทฤษฎีและประสบการณ์เป็นพื้นฐาน นอกจากนี้สิ่งที่ได้จากประสบการณ์จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์อื่น ๆ ที่ใกล้เคียงกันได้อีกด้วย

(11) การพัฒนาองค์การเน้นความสำคัญของการกำหนดเป้าหมายและการวางแผนการพัฒนาองค์การเป็นการใช้ความเพียรพยายามในการใช้กลยุทธ์และกลวิธีต่าง ๆ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้โดยนัยนี้ องค์การจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายไว้ทุกระดับ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อมุ่งพัฒนาทักษะความสามารถของสมาชิกในการกำหนดเป้าหมายและการวางแผนดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้าไปมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ของการดำเนินการ

(12) การพัฒนาองค์การเน้นการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่มหรือเป็นทีมและเป็นภารกิจของสมาชิกทุก ๆ คนในองค์การ แทนที่จะมุ่งบุคคลเพียงคนเดียว เพราะการทำงานเป็นกลุ่มจะสร้างความร่วมมือร่วมใจและส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการปรับปรุงฟื้นฟูองค์การได้มากกว่า ดังนั้นจึงจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากกลุ่มและสมาชิกกลุ่มทุกคน

(สุนันทา เลาหพันธ์, 2541 : 53-56)

2.3.3 ขั้นตอนการพัฒนาองค์การ

ป๋อธ มาลาภูธ ณ ออยุธยา (2543) สรุปบรรยาย การพัฒนาองค์การมีขั้นตอนการพัฒนาองค์การ ดังนี้ เริ่มต้น ต้องมีขั้นตอนที่ไม่สมดุลภาพ (Stage of Disequilibrium) ขององค์การว่าเกิดปัญหา มีสภาพปัญหา จึงเริ่มขบวนการ คือ

(1) การตระหนักรู้ถึงความจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง (Awareness of need for change) โดยเฉพาะกับคนในระดับสูงขององค์กรจนเกิดการตัดสินใจที่ต้องเปลี่ยนแปลงสถานภาพเดิม (Decision to Alter Status Quo) ว่าเราทำอย่างเดิมไม่ได้แล้ว

(2) การเข้ามาของที่ปรึกษา (Entry and Intervention) ต้องเรียกที่ปรึกษาเข้ามา เมื่อเข้ามา ที่ปรึกษาและองค์กรต้องทำการคาดหวัง และพันธะผูกพันร่วมกันเป็นสัญญาทางกฎหมายว่าองค์กรควรหวังอะไรจากที่ปรึกษาและต้องตกลงเรื่องบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายให้ได้

(3) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างที่ปรึกษากับองค์กรลูกค้า (Development of a client consultant Relationship) เพราะการทำการพัฒนาองค์การที่ปรึกษาที่เข้ามาไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญในเชิงเนื้อหา แต่เป็นผู้ช่วยในเชิงขบวนการ (Process Helper) เป็นการเข้าไปช่วยในเรื่องขบวนการ สิ่งซึ่งที่ปรึกษาต้องการได้มากคือข้อมูลที่ซ่อนอยู่ได้น่าแข็ง ที่ปรึกษาจึงต้องสร้างความสัมพันธ์ให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ

(4) การเก็บข้อมูล (Data collection Intervention) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อบ่งบอก พื้นที่ที่เป็นปัญหาว่า ปัญหาอยู่ในภาคไหนบ้าง เป็นการมองปัญหาแบบภาพกว้าง

(5) การวินิจฉัยปัญหาเฉพาะอย่าง (Diagnosis of Specific Problem) ขั้นนี้จะเริ่มเจาะลึกที่มาของ ปัญหาและแนวทางแก้ไข ในขั้นนี้ทำให้สามารถสร้างแผนและหมายกำหนดการ การแก้ไขปัญหของ องค์กร ซึ่งผู้วางแผนก็คือ คนในองค์กรร่วมกับที่ปรึกษา

(6) การนำเทคนิคการพัฒนาองค์กรมาใช้ (Intervention with OD. Techniques) ขั้นดำเนินการแก้ไข ปัญหาด้วยเทคนิคการพัฒนาองค์กรต่าง ๆ เช่น การทำ Re-Engineering MBO, ISO 9000, ISO 14000

(7) การตรวจสอบ ทบทวน และทำให้ขบวนการพัฒนามั่นคง (Monitor, Review and Stabilize) ทีมงานต้องคอยติดตามผล สังเกตได้ว่าตลอดทั้งขบวนการ เมื่อที่ปรึกษาเริ่มจับมือกับองค์กร วินิจฉัยปัญหา เก็บข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา ซึ่งเมื่อผ่านขั้นตอน ขบวนการแก้ปัญหากลุ่ม (Group Problem Solving Process) ทำให้เกิดการแก้ปัญหาร่วมกัน เมื่อสามารถทำให้ได้ดีขึ้นแล้วก็จะเกิดการพัฒนาศามารถขึ้นมาใหม่ด้วย ตนเอง (Self-Renewal Capability) ซึ่งเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน

(8) การยุติขบวนการระหว่างที่ปรึกษากับองค์กรลูกค้า (Termination of Client Consultant Relationship) เมื่อคนในองค์กรคิดว่าสามารถยืนด้วยตนเองได้แล้วที่ปรึกษาก็ยุติหน้าที่

2.3.4 จุดมุ่งหมายของการพัฒนาองค์กร

เพื่อช่วยให้องค์กรมีขีดความสามารถในการเรียนรู้ที่จะร่วมกันแก้ปัญหาหรือสิ่งท้าทายต่าง ๆ จาก สภาพแวดล้อมอย่างเป็นทีม

จะเห็นว่าการพัฒนาองค์กร เป็นการสร้างเสริมกระบวนการเรียนรู้ขององค์กร ดังนั้น เพื่อที่จะ วิเคราะห์ถึงผลในการพัฒนาองค์กร จึงต้องพิจารณาถึงแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

2.4 กรอบแนวคิดด้านการเรียนรู้

2.4.1 ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้

Argyris C. (1997) ได้ให้ความหมายของ Learning Organization (LO) ว่าเป็นกระบวนการ ตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเสมอ ๆ ในองค์กร ลดทอนในสิ่งที่เขาเรียกว่า "defensive routines" หรือรูปแบบที่ผู้คนแสดงออกเป็นนิสัย เพื่อปกป้องหรือแก้ตัวลง

Barnett, C.K. (1994) แนะนำ องค์กรการเรียนรู้เป็นกระบวนการเชิงประสพการณ์ที่มุ่งสร้างองค์ความรู้ เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการกระทำและผล จากนั้นนำเข้าสู่งานกิจกรรมปลูกฝังไว้ใน "ความทรงจำ" ของ องค์กร เพื่อช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทั้งหลายของผู้เรียนรู้ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

De Geus (1991, 1997) เห็นว่า การเรียนรู้ขององค์กรเป็นกระบวนการที่ทีมบริหารเปลี่ยนรูปแบบความคิดอ่านที่เขามีต่อองค์กร ต่อตลาด และต่อคู่แข่ง ในปี 1997 เขาเห็นว่าองค์กรที่มีชีวิต (Living company) คือ องค์กรที่อนุรักษ์นิยมด้านการเงินที่พนักงานระบุว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีการบริหารงานที่อดทนต่อความหลากหลาย ความแตกต่างและไวต่อความเปลี่ยนแปลงของภาวะแวดล้อม เป็น องค์กรที่ไม่เน้นด้านเศรษฐศาสตร์แต่เน้นที่คน

Dixon, N. (1994) ว่า LO เป็นการจงใจใช้กระบวนการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มและระบบของ องค์กร เพื่อการปรับเปลี่ยนองค์กรไปในทิศทางที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ องค์กร

Garvin, D.A. (1993, 2000) ให้ความหมายว่า LO คือ องค์กรที่มีทักษะในการสร้างสรรค์หาและ ถ่ายโอนองค์ความรู้และสามารถปรับขยายพฤติกรรมที่สะท้อนถึงการหยั่งรู้และความรู้ใหม่ ๆ

Kim, D.H (1993) ให้ความหมายของ LO ไว้สั้น ๆ ว่าเป็นการเพิ่มพูนความสามารถขององค์กร เพื่อให้บังเกิดการกระทำที่มีประสิทธิภาพ

Nevis, E.C, DiBella, A.J. Gould, J.M. (1995) กล่าวว่า LO เป็นความสามารถหรือกระบวนการ ภายในองค์กรที่มุ่งรักษาพัฒนาการปฏิบัติที่อาศัยพึ่งพิงประสบการณ์ ถือได้ว่าเป็นระบบที่เกิดขึ้นคงอยู่กับ องค์กร แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงตัวปฏิบัติไปก็ตาม องค์กรเรียนรู้ไปด้วยขณะที่ทำการผลิตสินค้า และ/ หรือขณะให้บริการ

Pedler, M., Burgoyne, J., Boydell, T.(1991) ชี้ว่า องค์กรเรียนรู้เป็นองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ของสมาชิกทุก ๆ คน และมักจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างต่อเนื่อง

Pedler, M., Burgoyne, J., Boydell, T. (1997) เห็นว่า บริษัทที่เรียนรู้ (a learning company) ต้อง ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ของสมาชิกขององค์กรทุกคน ในทุกกิจที่ทำ ในทุกคำพูดที่พูด อย่างมีสติรู้ตัว ตลอดเวลา

Ross, R. Smith, B., Roberts, C. & Kleiner, B. (1994) กล่าวว่า LO เป็นการทดสอบประสบการณ์ อย่างต่อเนื่อง และเป็นการแปรเปลี่ยนประสบการณ์ให้เป็นองค์ความรู้ที่เอื้อประ โยชน์แก่ทั้งองค์กร และ คอบสนองต่อจุดมุ่งหมายหลักขององค์กร

Senge, P. (1990, P.3 P.14) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่ขยายขอบเขตสมรรถนะ ขององค์กรเพื่อสร้างผลที่ต้องการอย่างแท้จริง ได้และผู้คนในองค์กรต่างเรียนรู้ด้วยกันอย่างต่อเนื่อง (วิระวัฒน์ ปินนิตามัย, 2543 : 58-59)

2.4.2 ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้

Peter Senge (1990) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าประกอบด้วยองค์ประกอบที่ สำคัญ 5 ประการ (The fifth Discipline) ที่จะผลักดันและสนับสนุนให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ

(1) มีความสามารถในการคิดเชิงระบบ (System Thinking) คนในองค์การสามารถมองเห็นถึงความเชื่อมโยงต่อเนื่องของสรรพสิ่งและเหตุการณ์ต่าง ๆ ในโลก ซึ่งมีความสัมพันธ์ผูกโยงกันเป็นระบบ หรือเครือข่ายซึ่งผูกโยงด้วยสถานะการพึ่งพาอาศัยกัน (Interdependence)

(2) มีความสามารถในการตระหนักถึง กรอบความคิด (Mental Model) ของตนเอง ซึ่งเป็นกรอบในการเรียนรู้ทำความเข้าใจความเป็นไปต่าง ๆ และสามารถที่จะบริหารปรับเปลี่ยนกรอบความคิดของตนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ รวมทั้งยังสามารถที่จะถ่ายทอดกรอบความคิดนั้น ๆ ออกมาให้คนอื่น ๆ ในองค์การเรียนรู้ ทำความเข้าใจได้ด้วย ซึ่งลักษณะของการปรับกรอบความคิดโดยไม่ยึดติดกับของเก่าหรือ Paradigm Shift เช่นนี้ ก็สอดคล้องกับความคิดในเชิงการรื้อปรับระบบงาน (Reengineering) ซึ่งจะเรียกส่วนนี้ว่าเป็นการ Rethink ซึ่งหมายถึงการกลับไปเริ่มใหม่ตั้งแต่รากฐาน (Change in Fundamental Thinking)

(3) องค์การที่เรียนรู้ต้องสามารถส่งเสริมให้คนในองค์การสามารถเรียนรู้ พัฒนาตนเองไปสู่ความเป็นเลิศด้านต่าง ๆ ได้ (Personal Mastery) ซึ่งหมายถึงการจัดกลไกต่าง ๆ ในองค์การ เช่น โครงสร้างองค์การ ระบบสารสนเทศ ระบบการพัฒนามนุษย์ หรือแม้แต่ระบบระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานประจำวัน ฯลฯ เพื่อให้คนในองค์การได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เพิ่มเติมได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะต่างกับองค์การแบบดั้งเดิมที่แบ่งงานตามหน้าที่เฉพาะ ตามสายงาน หรือขั้นตอนของสายการผลิตที่กำหนดขึ้นมาอย่างตายตัว จนคนที่ทำงานสามารถเรียนรู้ได้แต่เฉพาะจากงานที่ทำเฉพาะหน้า ซึ่งเป็นการจำกัดขีดความสามารถในการเรียนรู้ของคนให้เหลือเท่ากับเครื่องจักร หรือหินเพียงชิ้นหนึ่งเท่านั้น และเมื่อบุคคลเหล่านี้ได้เวลาที่จะต้องเจริญก้าวหน้าขึ้นไปเป็นผู้บริหารที่ค้ำองมองกว้างไกลแบบนายท้ายหรือกัปตันเรือ ก็จะพบว่าโลกทัศน์ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมทั้งความสามารถในการเรียนรู้ของบุคคลเหล่านี้ ได้ถูกเก็บกักเอาไว้จนยากที่จะรื้อฟื้นขึ้นมาได้อีกต่อไปแล้ว

(4) องค์การที่เรียนรู้จะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) ซึ่งจะเป็กรอบความคิดเกี่ยวกับสภาพในอนาคตขององค์การที่ทุกคนในองค์การมีความปรารถนาพร้อมกันที่จะมุ่งมั่นทำให้กลายเป็นความจริง ทั้งนี้ก็เพื่อให้การเรียนรู้ ริเริ่ม ทดลองสิ่งใหม่ ๆ ของคนในองค์การเป็นไปในทิศทางหรือกรอบแนวทางที่มุ่งไปสู่จุดเดียวกัน คือ สภาพขององค์การที่ทุกคนต้องการและเพื่อป้องกันการเรียนรู้แบบต่างคนต่างคิด ต่างคนต่างทำไปคนละทิศละทาง จนสูญเสียความเป็นองค์การที่ทุกคนควรมีจุดหมายร่วมกัน (Common Goal)

(5) ในองค์การที่เรียนรู้ จะต้องมีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) คือ มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน ถ่ายทอดข้อมูล ความรู้ ในระหว่างกันและกัน ทั้งในเรื่องของความรู้ใหม่ ๆ ที่ได้มาจากการคิดค้น หรือจากภายนอกและในด้านของประสบการณ์การเรียนรู้ ซึ่งอาจมีทั้งความสำเร็จและความล้มเหลว ข้อสำคัญ คือ การนำความรู้เหล่านี้มาแลกเปลี่ยนกันย่อมทำให้เกิดการแพร่กระจาย (Diffusion) ของวิทยาการใหม่ ๆ ส่วนในด้านการนำความล้มเหลวมาแลกเปลี่ยนกันนั้น ก็จะช่วยไม่ให้ต้องมีคนอื่นมาทำผิดซ้ำในเรื่องที่เคยมีคนพลาดมาแล้วนั่นเอง และนอกจากนี้การเรียนรู้และพัฒนาในเรื่องนี้ ก็จะช่วยให้การทำงานร่วมกัน

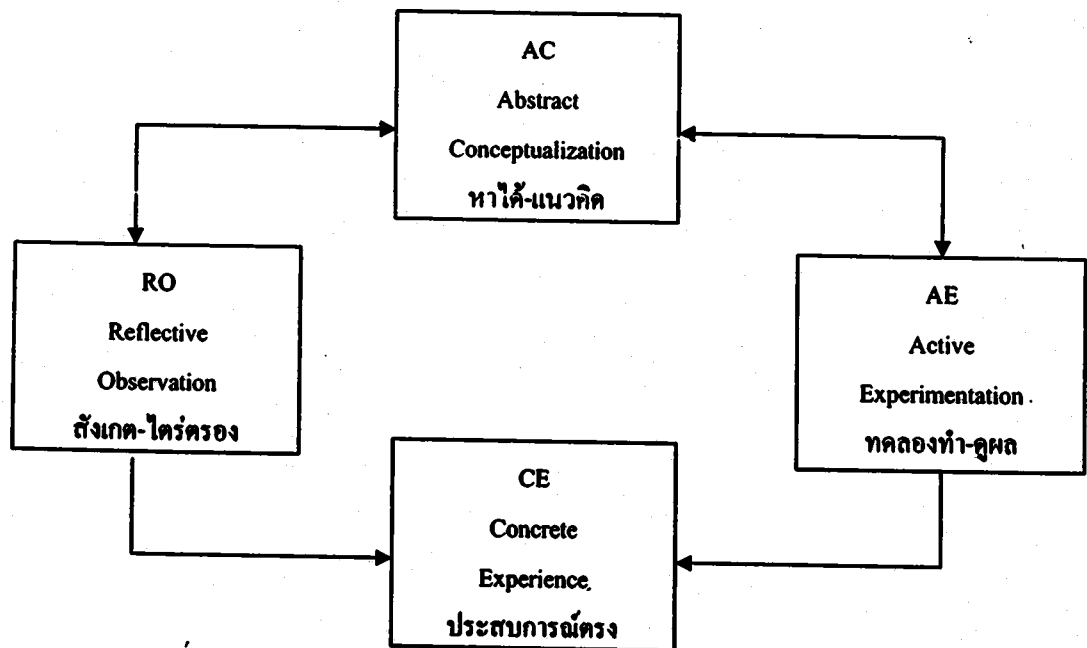
ในองค์กรมีความเป็นทีมที่ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกแต่ละคนสามารถแสดงศักยภาพที่มีอยู่ออกมาได้อย่างเต็มที่ด้วย

(ปีณรศ มาลากุล ณ อุษยา, 2541 : 2-3)

2.4.3 กระบวนการแห่งการเรียนรู้ขององค์กร

David A.Kolb (1991) ได้สรุปกระบวนการในการเรียนรู้ขององค์กรไว้เป็น “วงจรการเรียนรู้” (Learning Loop) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ซึ่งไม่จำเป็นต้องเรียงกันเป็นลำดับ ดังนี้

แผนภาพที่ 3 วงจรการเรียนรู้



(1) การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง CE (Concrete Experience) คือ การเรียนรู้ที่ได้มาจากการได้มีประสบการณ์ด้วยตนเอง องค์กรที่เคยมีประสบการณ์ในการผลิตสินค้าหรือบริการใด หรือดำเนินการในตลาดใดมาบ้าง ก็มักจะ ได้บทเรียนข้อคิด หรือข้อปฏิบัติจากประสบการณ์นั้น ๆ

(2) การเรียนรู้จากการสังเกตและไตร่ตรอง RO (Reflective Observation) เป็นการเรียนรู้โดยการสังเกต จากกรณีตัวอย่างที่ผู้อื่นกระทำ แล้วนำมาคิดใคร่ครวญไตร่ตรอง ตั้งข้อสังเกต ซึ่งมักทำให้ได้ความคิดบทเรียน หรือตัวแบบที่จะสามารถนำไปปฏิบัติในอนาคตและครอบคลุมถึงการสังเกต ไตร่ตรองจากประสบการณ์การดำเนินงานขององค์กรของตนเองด้วย

(3) การเรียนรู้โดยการหาและได้มาซึ่งแนวคิดเชิงนามธรรม AC (Abstract Conceptualization) เป็นการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น การเรียนรู้ภาษา สัญลักษณ์ หลักการปรัชญาหรือแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ซึ่งอาจได้มาโดยการค้นคว้าจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ เช่น จากตำรา โทรทัศน์ Internet ฯลฯ หรืออาจได้มาด้วยการคิดค้นด้วยตนเอง การคิดในเชิงนามธรรมมักจะทำให้สามารถคิดไปถึงสิ่งที่ยังไม่เป็นรูปธรรมหรือยังเป็นไปไม่ได้

(4) การเรียนรู้โดยการทดลองทำและดูผล AE (Active Experimentation) เป็นการเรียนรู้โดยการทดลองทำสิ่งใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยทำและเรียนรู้จากผลของการทำสิ่งนั้น ในลักษณะของการลองผิดลองถูก ซึ่งเป็นลักษณะดีเด่นขององค์การที่เป็นเลิศและการทดลองทำนั้นต้องถือเป็นการสร้างเสริมประสบการณ์เรียนรู้

ดังนั้นจาก Learning Loop จะเห็นว่าการเรียนรู้ทั้ง 4 ขั้นตอนนำไปสู่การพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ วัฏจักรการเรียนรู้นี้จะเกิดเป็นวัฏจักรใหม่ต่อเนื่องไป เช่น เริ่มจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงนำไปสู่การสังเกตและไตร่ตรอง เพื่อสร้างเป็นแนวคิดเชิงนามธรรมและหลักการทั่วไปอันนำไปสู่การทดลองทำและดูผล หลังจากนั้นก็จะกลายเป็นประสบการณ์ตรง หมุนเวียนพัฒนาต่อไป

(ปีณรส มาลากุล ณ อุรุยา, 2541 : 4-5)

2.5 กรอบแนวคิดด้านการมีส่วนร่วม

2.5.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

กรรณิกา ชมดี (2524 : 11) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ดังนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง ความร่วมมือของประชาชนไม่ว่าของปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกันและเข้าร่วมรับผิดชอบเพื่อดำเนินการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการ โดยกระทำผ่านกลุ่มองค์การเพื่อให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์

Franklyn Lisk (1985 : 15 - 16) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมในมุมมองที่กว้างว่า เป็นการเข้าร่วมอย่างแข็งขันของประชาชนในการดำเนินการตัดสินใจในทุกระดับ และทุกรูปแบบของกิจกรรมต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง โดยเฉพาะในบริบทของกระบวนการวางแผนที่มีการกำหนดรูปแบบแนวคิดการมีส่วนร่วมสัมพันธ์กับการเข้าร่วมของมวลชนอย่างกว้างขวาง ในการเลือก การบริหาร และการประเมินผลของแผนงานและโครงการต่าง ๆ ที่จะนำมาซึ่งการยกระดับความเป็นอยู่ให้สูงขึ้น

2.5.2 ลักษณะการมีส่วนร่วม

Chaplin (อ้างถึงใน อารทพันธ์ จันทรสว่าง, 2524) ได้ทำการศึกษาลักษณะของการมีส่วนร่วมและได้แบ่งลักษณะของการมีส่วนร่วมออกเป็น 5 ลักษณะดังนี้ คือ

- (1) มีส่วนร่วมประหลุม
- (2) มีส่วนร่วมบริจาคเงิน
- (3) มีส่วนร่วมเป็นสมาชิก

(4) มีส่วนร่วมเป็นกรรมการ

(5) มีส่วนร่วมในการเป็นผู้นำ

Cohen & Uphoff (1977 : 7-9) ได้แบ่งขั้นตอนการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

(1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน คือ ริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ

(2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบด้วยการสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหาร และการประสานขอความร่วมมือ

(3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ทางด้านวัตถุ ผลประโยชน์ทางสังคม หรือผลประโยชน์ส่วนบุคคล

(4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

องค์การอนามัยโลก (WHO and UNICEF, 1978 : 41) ได้เสนอรูปแบบที่สมบูรณ์ของกระบวนการมีส่วนร่วมไว้ 4 ขั้นตอน คือ

(1) การวางแผน ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญ ตั้งเป้าหมาย กำหนดการใช้ทรัพยากร กำหนดวิธีติดตามประเมินผล และประการที่สำคัญก็คือ ต้องตัดสินใจด้วยตนเอง

(2) การดำเนินกิจกรรม ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการและบริหารการใช้ทรัพยากร มีความรับผิดชอบในการจัดสรรควบคุมทางการเงิน

(3) การใช้ประโยชน์ ประชาชนต้องมีความสามารถในการนำกิจกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งเป็น การเพิ่มระดับของการพึ่งตนเองและการควบคุมทางสังคม

(4) การได้รับประโยชน์ ประชาชนต้องได้รับการแจกจ่ายผลประโยชน์จากชุมชนในพื้นที่ที่เท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นผลประโยชน์ส่วนตัว สังคม หรือในรูปวัตถุก็ได้

2.5.3 การมีส่วนร่วมของประชาชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กล่าวถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไว้หลายมาตรา กล่าวคือ

มาตรา 46 กำหนดว่า บุคคลซึ่งรวมกันเป็นชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิมย่อมมีสิทธิหรืออนุรักษ์หรือฟื้นฟูจารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะหรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และของชาติและมีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างสมดุล และยั่งยืน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 56 กำหนดว่า สิทธิของบุคคลที่จะมีส่วนร่วมกับรัฐและชุมชนในการบำรุงรักษาและการได้ ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ และความหลากหลายทางชีวภาพ และในการคุ้มครองส่งเสริม และรักษา คุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ดำรงชีพอยู่ได้อย่างปกติและต่อเนื่องในสิ่งแวดล้อมที่จะไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อ สุขภาพอนามัย สวัสดิภาพ หรือคุณภาพชีวิตคนย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมจะกระทำมิได้ เว้นแต่จะได้ศึกษาและประเมินผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม รวมทั้งได้ให้องค์การอิสระซึ่งประกอบด้วยผู้แทนองค์การเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม และผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาที่จัดการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ให้ความเห็นประกอบก่อนมีการดำเนินการดังกล่าว ทั้งนี้ตามกฎหมายบัญญัติ

สิทธิบุคคลที่จะป้องกันหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น หรือองค์การอื่นของรัฐ เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายความพรรคหนึ่งและพรรคสองย่อมได้รับการคุ้มครอง

สำหรับในส่วนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ยังกำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ มาตรา 289 กำหนดว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาและการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐแต่ต้องไม่ขัดต่อ มาตรา 43 และมาตรา 81 ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย

มาตรา 290 ได้ระบุไว้ว่า เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติ

นอกจากนั้นแล้ว ทางรัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมตามมาตรา 79 ซึ่งได้กำหนดว่า "รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสงวน บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ และความหลากหลายทางชีวภาพอย่างสมดุล รวมทั้งมีส่วนร่วมในการส่งเสริม บำรุงรักษา และคุ้มครองคุณภาพสิ่งแวดล้อมตามหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน ตลอดจนควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษที่มีผลต่อสุขภาพอนามัย สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตของประชาชน"

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดให้บุคคล ชุมชนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และทางภาครัฐ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการดังกล่าว

2.5.4 การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการท่องเที่ยว

D.Amore (อ้างใน กังสาด ภูสิงหา, 2542 : 30) ได้เสนอแนะว่า การจัดการท่องเที่ยวให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับบทบาทและการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน ดังนี้

(1) ทำให้ประชาชนได้ทราบถึงข้อดีในแง่เศรษฐกิจ ผลได้ ทำให้ประชาชนสนับสนุน และมีความผูกพันต่อนักท่องเที่ยว

(2) เป้าประสงค์ในการวางแผนการท่องเที่ยวต้องทำจากประชาชน ซึ่งเป็นเจ้าของท้องถิ่นและเป็นเจ้าของทรัพยากรนั้นหนาแน่น ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าของท้องถิ่นดำรงชีวิตตามปกติ ในขณะเดียวกัน ประชาชนสามารถโออบอุ้มธุรกิจการท่องเที่ยวในทางที่สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับเจ้าของท้องถิ่น

(3) ภาพลักษณ์ที่ใช้ในการส่งเสริมความสนใจของแต่ละท้องถิ่น ควรได้รับความคิดเห็นจากเจ้าของท้องถิ่น

(4) ส่งเสริมความร่วมมือของเอกชน ประชาชน เพื่อรักษาแหล่งนันทนาการที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวไว้ได้

(5) ในการพัฒนาการท่องเที่ยวต้องให้ความตระหนัก เคารพในวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียมของท้องถิ่น

(6) นักลงทุน นายทุนในท้องถิ่น รวมถึงแรงงาน ควรมีการลงทุนจากนักลงทุนภายในท้องถิ่น และกลุ่มผู้ใช้แรงงานในการพัฒนาทรัพยากรนันทนาการ

(7) การนำเสนอเหตุการณ์ต่าง ๆ วิธีการดำเนินชีวิตของประชาชนท้องถิ่น

(8) ในการจัดการท่องเที่ยวควรสะท้อนให้เห็นชีวิตของคนในท้องถิ่นและนำเอาความภูมิใจของชุมชน สะท้อนให้เห็นในแหล่งท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นด้วย

(9) หานแนวทางแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในท้องถิ่น เนื่องจากมีกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ทำให้ท้องถิ่นเกิดการเปลี่ยนแปลง

สรุปแล้วผู้ศึกษาเห็นว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการท่องเที่ยว คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้แสดงความคิดเห็น หรือมีบทบาทในการศึกษาปัญหา การวางแผน การปฏิบัติงาน การติดตามและประเมินผลการบำรุงรักษาและปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับโครงการหรือกิจกรรมในการจัดการท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวในท้องถิ่นที่ตนอาศัยอยู่ เพื่อให้เกิดการจัดการท่องเที่ยวอันเป็นไปในทิศทางที่ต้องการและบรรลุผลตามเป้าหมายของการมีส่วนร่วมที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.6 กรอบแนวคิดด้านความพึงพอใจ

2.6.1 ความหมายของความพึงพอใจ

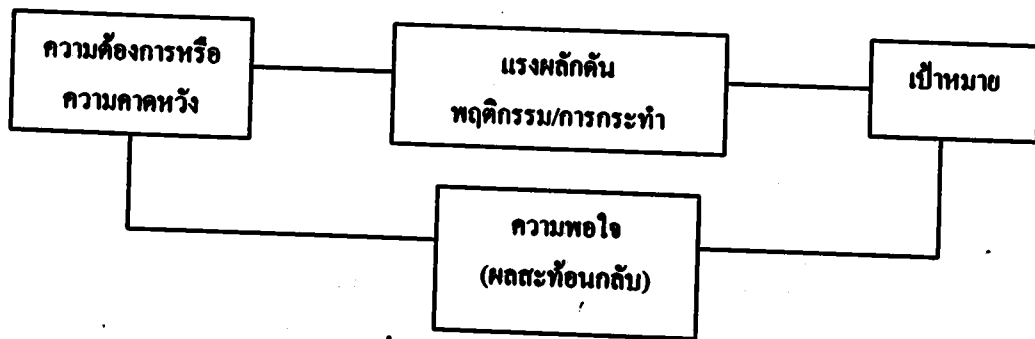
คำว่า "ความพึงพอใจ" ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า "ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง" (จิตตินันท์ เคะชะคุปต์. 2543 : 19) และมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้ดังนี้

วรูม (จันทร์เพ็ญ อุเทศานันท์. 2542 : 47 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1964 : 328 Working and Motivation) กล่าวว่า ทักษะคิดและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

โวลแมน (จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. 2542 : 47 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 304 Dictionary of Behavioral Science) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจ คือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ

แมคคอร์มิก (วัฒนา เพ็ชรวงศ์. 2542 : 17 ; อ้างอิงจาก McCormick. 1965 : 299 Industrial Psychology) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

มัลลินส์ (วัฒนา เพ็ชรวงศ์. 2542 : 17 ; อ้างอิงจาก Mullins, 1985 : 280 Management and Organization Behavior) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีกตามภาพประกอบ



แผนภาพที่ 4 การเกิดความพอใจของบุคคล

ที่มา : Mullins, Luane J. (1985) Management and Organization Behavior :280

วัฒนา เพ็ชรวงศ์ (2542 : 18) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

วิมล ทรายางกูร (วัฒนา เพ็ชรวงศ์. 2542 : 18 ; อ้างอิงจาก วิมล ทรายางกูร. 2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรามีสัมพันธ์กับโลกที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

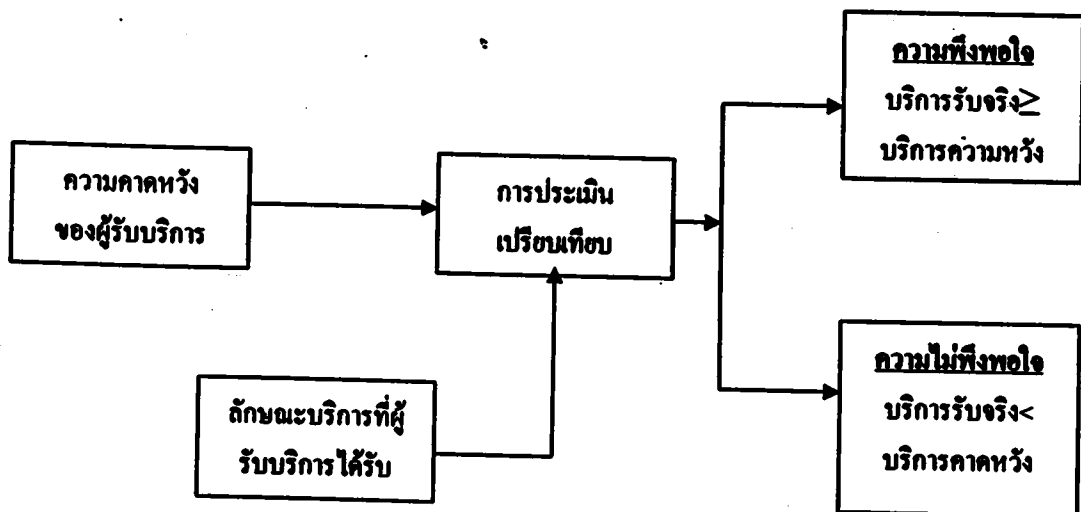
2.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(1) จิตตินันท์ เคะชกุลป์ (2543 : 19) ได้ให้ความหมาย “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ตามแนวคิดของนักการตลาดที่พบนิยามแบ่งเป็น 2 นัย คือ

- ความหมายที่ชี้คสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง
- ความหมายที่ชี้ประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

โอลิเวอร์ (จิตตินันท์ เคะชกุลป์. 2543 : 19 ; อ้างอิงจาก Oliver. 1980 : 460 A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณืแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพการณืแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาพการณืแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ดังภาพประกอบ

สถานการณ์ก่อนซื้อ สถานการณ์หลังซื้อ



แผนภาพที่ 5 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เคะชกุล. 2543 : 19

จากการศึกษาความหมาย ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการบริการ สรุปได้ว่า เป็นระดับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคลตามความรู้ความเข้าใจที่ต้องการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงมากกว่าหรือเท่ากับคาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกเกิดความพึงพอใจในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

(2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

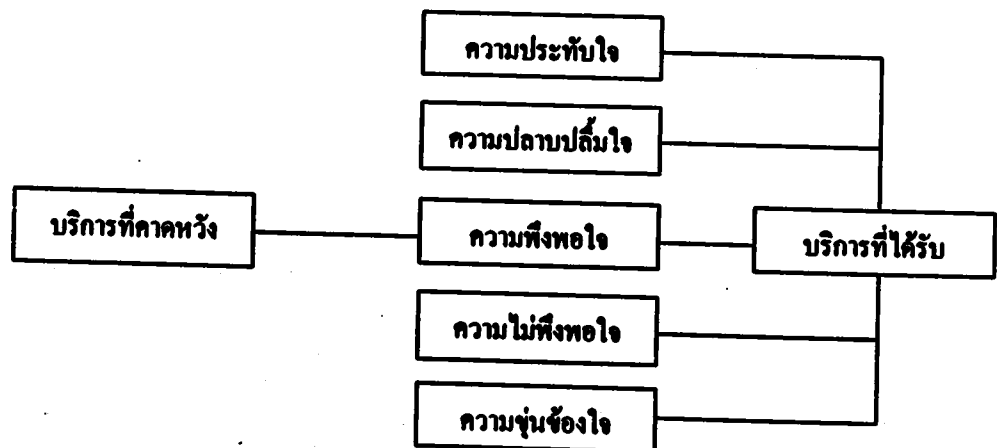
- ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
- ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความพึงพอใจตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป
- สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ
- การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้อินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวงานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
- ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
- สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีถิ่น การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

• กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

(3) ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่
- ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง



แผนภาพที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เศรษฐศิลป์. 2543 : 39 ; อ้างอิงจาก พิภพ อุคม. 2537 ความพึงพอใจของลูกค้า : ทำไมและอย่างไร

2.6.3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ ถือว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับคิดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะนำความรู้ความเข้าใจ มาปรับปรุงให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้า และการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตามที่ จิตตินันท์ เคะระคุปต์ (2543 : 21) ได้อธิบายความสำคัญ ดังนี้

(1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ ที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ต่อไปนี้

- ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อให้ผู้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

- ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้ามีผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) คำน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็น ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จ

(2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

- ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวหลักคั่นคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญ ของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอ บริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มี คุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วย อำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึง ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การให้ ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการย่อมทุ่มเทความพยายาม ในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป

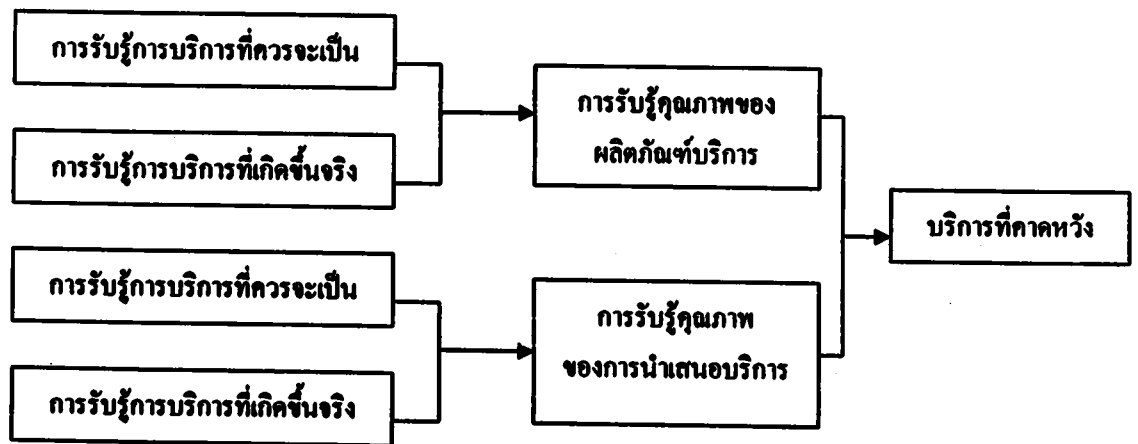
จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการให้ความสำคัญทั้งสองลักษณะ คือ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการที่มีส่วนสัมพันธ์กันที่จะทำให้ เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ

2.6.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดขึ้นจากกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็น ผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่ คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ โดยจิตตินันท์ เชนะกุลปด์ (2543 : 25-26) แบ่งองค์ประกอบของ ความพึงพอใจในการบริการ ออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

(1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงไร เช่น แจก ที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะ สามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอ บริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกใน การเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิบัติการตอบสนอง การบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการ ปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขก เรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจง ระเบียบข้อบังคับการอื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง



แผนภาพที่ 7 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ที่มา : จิตตินันท์ เคะคุปต์. 2543 : 26

จากภาพประกอบ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพ ของการบริการเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการใน วงจรของการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือ ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่ง ความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับ การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอ บริการนั้นได้

2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

W.E Deming (วิจักษณ์ สิมะโชคคิ. TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. กุมภาพันธ์ 2541 ; น. 9-10) เขียนถึงหลักการบริหารคุณภาพ 14 ข้อหรือที่เรียกกันว่า Deming's Points ข้อ 1 และ 2 กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารจะต้องมีความมุ่งมั่นในเรื่องของการสร้างคุณภาพ ต้องมีการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างชัดเจน ต้องผูกพันในเป้าหมายอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยมีความอดทนเพียงพอที่จะรอผลลัพธ์ให้เกิดขึ้น และไม่ย่อท้อง่าย ๆ และการตั้งเป้าหมายอย่างมุ่งมั่นแน่วแน่นี้ ผู้บริหารควรจะมุ่งเน้นไปใน 4 เป้าหมายหลัก คือ

1. นวัตกรรม (Innovation)
2. การวิจัยและพัฒนา (Research and Development)
3. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)
4. การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

และผู้บริหารจะต้องยอมรับ "วัฒนธรรมแห่งคุณภาพ" เสมือนหนึ่งปรัชญา การดำเนินชีวิตหรือลัทธิศาสนา โดยจะต้องทำให้คุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงานและกระบวนการให้ได้ เพราะคุณภาพจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพนักงานทุกคนจากการทำงานตามสั่ง กลายเป็นสามารถดูแลรับผิดชอบในผลงานของตนเองได้

วิจักษณ์ สิมะโชคคิ (เรื่องเดียวกัน ; น.130) พูดถึงการสร้างค่านิยมร่วม (Shared Values) สำหรับวัฒนธรรมแห่งคุณภาพ (Quality Cultures) สำหรับองค์กร โดยต้องคำนึงถึงดังต่อไปนี้

1. ลูกค้าสำคัญที่สุด
2. ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน
3. ลูกค้าภายในสำคัญเสมอ
4. การทำงานเป็นทีม
5. การมุ่งพัฒนา และปรับปรุงในระยะเวลา
6. การให้ความสำคัญกับข้อมูลตัวเลข และความเป็นจริง
7. การมุ่งที่การแก้ปัญหา
8. การมีส่วนร่วมทั่วทั้งองค์กร
9. การบริหารคุณภาพแบบองค์กรรวมด้วยระบบคุณภาพ
10. การมุ่งเน้นที่กระบวนการ และการให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน
11. การยึดมั่นอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

ซึ่งแนวความคิดและวิธีปฏิบัติของระบบคุณภาพ มีความแตกต่างหลากหลายตามทัศนะของนักทฤษฎีด้านคุณภาพ ดังนั้น แต่ละองค์กรควรเลือกประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรของตนเองให้มากที่สุด

ศุภชัย ขาวะประภาส และคิน ปรียพฤติ (2529) ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำแนวคิด คิวซีซี มาใช้ใน ระบบราชการไทย โดยศึกษาจากประสบการณ์ของต่างประเทศ พบว่า ปัจจัยที่อาจนำมาซึ่งความล้มเหลว ให้กับกิจกรรมคิวซีซี ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ ความสนใจของผู้ปฏิบัติการ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารทั้ง ระดับสูงและระดับกลาง ความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมคิวซีซีของผู้ปฏิบัติและฝ่ายบริหารทุกระดับ งบประมาณที่พอเพียง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมคิวซีซีของฝ่ายบริหาร และการฝึกอบรมที่จริงจังและ ต่อเนื่องและอื่น ๆ สำหรับกรณีของกรมการปกครองและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนั้น พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ ของหน่วยงานทั้งสองแห่งคล้ายคลึงกัน คือ ขาดความพร้อมในเรื่องของเวลาและงบประมาณสนับสนุน กิจกรรม ในเรื่องเวลานั้นปัญหาที่บุคลากรทั้งสองหน่วยงานคิดเห็นคล้ายคลึงกันก็คือ ผู้บริหาร ไม่มีเวลาที่จะ มาทำกิจกรรมและคอยติดตามดูแลอย่างใกล้ชิด และเจ้าหน้าที่เองมีปัญหาระยะเวลาที่จะมาทำกิจกรรมเช่นกัน ความเห็นเหล่านี้คล้ายคลึงกับความเห็นที่ผู้เข้าร่วมสัมมนากิจกรรมคิวซีซีที่จัด โดยสถาบันพัฒนาข้าราชการ พลเรือน สำนักงาน ก.พ. ซึ่งยังมีความเห็นเพิ่มเติมว่าปัญหาระยะความรู้ความเข้าใจในกิจกรรม คิวซีซี และ กฎระเบียบราชการก็เป็นปัญหาที่ต้องระวังเช่นเดียวกัน และจากการรวบรวมความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม สัมมนาเรื่องกิจกรรมคิวซีซีที่จัด โดยสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ พลเรือน (ก.พ.) รวมทั้งการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง ศุภชัย ขาวะประภาส และคิน ปรียพฤติ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำกิจกรรมคิวซีซี ได้แก่ ปัญหาเรื่องเวลา ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจ ปัญหา เรื่องงบประมาณ ปัญหาเรื่องกฎระเบียบราชการ

วิฑูรย์ สิมะโชค (อ้างแล้ว ; น.55) กล่าวถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) ของระบบ คุณภาพไว้ 7 ประการ คือ

1. ความซื่อสัตย์ ผูกพันอย่างจริงจังจากผู้บริหารทุกระดับ โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์การ ที่ จะต้องให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
2. การให้การศึกษ และการฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกคน ได้เรียนรู้ และเข้าใจในระบบคุณภาพ เพื่อที่จะ ทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงระบบคุณภาพ
3. โครงสร้างขององค์การที่สนับสนุนวิธคิด และวิธีทำงานอย่างเป็นกระบวนการ มีประสิทธิภาพ เพื่อลด ความซ้ำซ้อนและความสูญเสียต่าง ๆ
4. การติดต่อสื่อสารจะต้องทั่วถึงทั้งแนวดิ่ง ตามสายงาน และแนวราบของการประสานงานระหว่าง หน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกันทั่วทั้งองค์การ
5. การให้รางวัลและการยอมรับแก่ทีมงานหรือผู้สมควร ได้รับจากผลงานที่ปรากฏ รวมทั้งการส่งเสริม และให้กำลังใจแก่ผู้ที่ตั้งใจปรับปรุงงาน
6. การวัดผลงานอย่างเหมาะสม ด้วยการศึกษานอย่างยุติธรรมและมีเกณฑ์การวัดผลงานที่ชัดเจน และ ประกาศให้ทราบโดยทั่วไป
7. การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันชิงดีชิงเด่นเป็นการส่วนตัว

วีระชัย คันติวีระวิทยา (2529) (วีระชัย คันติวีระวิทยา . เราเกือบพังเพราะระบบคุณภาพ . บ.ซีเอ็ดยุคเกษั้น จำกัด, 2529; น.90-91) ได้ให้ข้อที่ควรระวังหรือข้อคำนึงเกี่ยวกับการจัดทำระบบคุณภาพ ดังนี้

1. ระบบคุณภาพเป็นเรื่องของความอยู่รอดขององค์กร
2. ระบบคุณภาพไม่ใช่ของได้เปล่า ไม่ได้มาด้วยความบังเอิญ เป็นเรื่องที่จะต้องลงทุน แต่ก็มีราคาแพงน้อยกว่าทางเลือกอื่น
3. ระบบคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคน และเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร
4. ปัญหาในระบบคุณภาพโดยส่วนใหญ่จะพ่วงติดมากับระบบ
5. ขั้นแรกที่จะมุ่งการปรับปรุงระบบก็คือ การค้นหาข้อมูลที่ต้องการของสิ่งที่จำเป็นต้องแก้ไข
6. ขั้นตอนที่มุ่งสู่การปรับปรุงระบบก็คือ ให้เปลี่ยนจากจิตสำนึกที่มุ่งเน้นการตรวจสอบไปสู่จิตสำนึกในการป้องกัน (Preventive)

จากรายงานการศึกษาวิชาการบริหารงานธนาคารไทยพาณิชย์ : หลักการ QCC และการนำมาประยุกต์ใช้ในงานของธนาคาร, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2525) (รายงานการศึกษาวិชาการบริหารงานธนาคารไทยพาณิชย์ : หลักการ QCC และการนำมาประยุกต์ใช้ในงานของธนาคาร . คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : น.39-43) ได้ให้แนวคิดเรื่องข้อควรระวังในการจัดทำระบบคุณภาพไว้ ดังนี้

1. ระบบคุณภาพ เป็นระบบที่มีหลักการซึ่งเขียนไว้อย่างกว้าง ๆ ไม่ตายตัว ทำให้เกิดความยุ่งยากในการตีความและนำไปปฏิบัติ
 - 1.1 ความสำเร็จส่วนหนึ่งต้องอาศัยคนหรือพนักงานเป็นหลัก ซึ่งเมื่อเกี่ยวข้องกับเรื่องคนแล้วเป็นการยากที่จะนำเอาทฤษฎีอะไรมากำหนดแน่นอนตายตัว
 - 1.2 โครงสร้างและหลักการบริหารของแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันไม่เหมือนกัน
 - 1.3 พื้นฐานเฉลี่ยของพนักงานแต่ละองค์กรไม่เท่ากัน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของระดับการศึกษา ประสบการณ์ ทักษะคติ อุปนิสัย ตลอดจนขวัญกำลังใจ และความจงรักภักดีต่อองค์กร
 - 1.4 ปัญหาภายในองค์กรแต่ละแห่งไม่เหมือนกัน
 - 1.5 นโยบายของแต่ละองค์กรแตกต่างกันออกไปแล้วแต่ว่าการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กรนั้นมุ่งไปในทางใด

การจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์

ในบทนี้จะได้นำเสนอถึงการจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย โดยได้แบ่งหัวข้อไว้ดังนี้ คือ

1. ประวัติความเป็นมาของโฮมสเตย์
2. สาเหตุสำคัญที่โฮมสเตย์ไทยจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา
3. วัตถุประสงค์ในการจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์
4. ขั้นตอนในการจัดทำมาตรฐาน



3.1 ประวัติความเป็นมาของโฮมสเตย์

3.1.1 คำจำกัดความของโฮมสเตย์

โฮมสเตย์ (Home Stay) หมายถึง ที่พักชนิดหนึ่งซึ่งที่พักเป็นของชาวบ้านในชุมชน เจ้าของบ้านยินยอมแบบเต็มใจให้นักท่องเที่ยวเข้าพัก (รัตนกรณ์ มหาศรานนท์ : 2546, หน้า 41)

โฮมสเตย์ที่จัดขึ้นอยู่ในชุมชนหรืออาจจะตั้งอยู่หลังเลี้ยวโคด ๆ นอกชุมชนก็ได้ (เกรียง รุติจำ เจริญพร, 2545, 5) แต่มักจะตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวหรือใกล้ ๆ กับแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งอาจจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติหรือไม่ก็ได้ โฮมสเตย์เกิดจากความร่วมมือของคนในชุมชน และเป็นชุมชนที่สำนึกอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ปีเตอร์เซิน (Pertersen, Erik Holm, 2544, pp.52-56) ได้กล่าวถึงโฮมสเตย์ว่าเป็นกิจกรรมการพักค้างแรมในหมู่บ้าน สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไปท่องเที่ยวในชุมชนแห่งนั้น และพักค้างคืนร่วมกับเจ้าของบ้านในชุมชนในระยะเวลาสั้น ๆ ซึ่งอาจมีการศึกษาแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมกับเจ้าของบ้าน โดยนักท่องเที่ยวต้องจ่ายค่าที่พักและอาหารแก่เจ้าของบ้าน

อาจสรุปได้ว่าโฮมสเตย์ หมายถึง การจัดการที่พักของชาวบ้านในชุมชนให้แก่ผู้มาเยือนด้วยความยินยอมและเต็มใจของเจ้าของบ้าน ซึ่งบ้านพักที่ให้บริการต้องมีห้องพักหรือพื้นที่ที่สามารถรองรับ และสามารถให้บริการแก่ผู้มาเยือนได้ตามขีดความสามารถ

3.1.2 ลักษณะของโฮมสเตย์

อรทิษฐ์ (2542, 30-31) อธิบายลักษณะของโฮมสเตย์ ดังนี้

"เป็นบริการที่พักรายวันหรือรายสัปดาห์ มีเพียงแห่งละหนึ่งหรือสองห้องนอน แต่ให้บริการมากกว่าการพักที่โรงแรมก็ตรงที่เจ้าของกิจการและนักท่องเที่ยวต่างเปิดใจ เรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์แปลกใหม่ที่เป็นมิตร ไมตรี เจ้าของบ้านมีรายได้เพิ่มขึ้นจากงานประจำวัน

การแบ่งห้องพักหนึ่งหรือสองห้องนอนในบ้านที่อยู่ในชุมชนให้นักท่องเที่ยว 2 หรือ 4 คน ทำนักรักษาความสะอาดมากกว่าหนึ่งคืน เจ้าของบ้านทำอาหารเพิ่มและร่วมรับประทานอาหารด้วยกัน ร่วมวงสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ช่วงที่มิงานประเพณีก็พาไปร่วมงานประเพณี พร้อมทั้งนำชมหรือจัดรายการเที่ยวชมสถานที่

ท่องเที่ยวในท้องถิ่นนั้นด้วย ทั้งนี้เจ้าของบ้านคิดราคาค่าบริการเป็นราคาดิกรภาพหรือราคาเหมาะสม การบริการท่องเที่ยวเช่นนี้รวมเรียกว่า โฮมสเตย์

บริการโฮมสเตย์หรือฟาร์มสเตย์แตกต่างจากการรับรองการต้อนรับเพื่อนต่างบ้านต่างเมืองก็ตรงที่ เจ้าของบ้านแจ้งรายละเอียดส่วนตัว ครอบครัวและการประกอบอาชีพ การบริการอาหารและนำเที่ยว พร้อมทั้งกำหนดราคาให้ทราบ นักท่องเที่ยวแจ้งรายละเอียดส่วนตัวและยอมรับกติกาการบริการ ยินดีจ่ายเงินตามที่ เจ้าของบ้านกำหนดค่าบริการ นักท่องเที่ยวต้องใช้เวลาติดต่อกับผู้พักแรมกับเจ้าของบ้าน โดยใช้เวลา ติดต่อกับผู้พักแรมและตอบรับล่วงหน้าอย่างน้อย 2-3 อาทิตย์

เจ้าของบ้านจะต้องจัดเตรียมห้องพักและจัดห้องนอน (สะอาด) ให้นักท่องเที่ยวพักค้างแรมเป็น ห้องส่วนตัว เพราะบางช่วงเวลานักท่องเที่ยวต้องการความเป็นส่วนตัว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จัดทำอาหารตามแบบวิถีประจำวันปกติเมื่อนักท่องเที่ยวแต่ละมือ วางแผนหรือเตรียมจัดรายการนำเที่ยวชม สถานที่ท่องเที่ยว อาจพาไปเที่ยวเองตามความเหมาะสมหรือแนะนำให้ไปเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยว ทั้งนี้ เจ้าของบ้านแต่ละแห่งต้องแจ้งการบริการรับโฮมสเตย์ หรือฟาร์มสเตย์ให้กับผู้ประกอบการท้องถิ่น ปัจจุบันคือ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. และหรือสำนักงานเทศบาลตำบล เพื่อฝ่ายปกครองท้องถิ่น จะได้ให้ความคุ้มครองดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับเจ้าของบ้านและนักท่องเที่ยว อีกทั้ง ช่วยเผยแพร่การบริการของลูกบ้านออกไปอย่างกว้างขวาง บางแห่งอาจช่วยประสานงานกับสำนักงานการท่องเที่ยวของภาคเอกชนและรัฐบาล โดยคิดค่าบริการ ค่าประสานงาน หรือค่าคอมมิชชั่นจากเจ้าของบ้าน โดยตกลงกันเป็นหลักการเท่ากันทุกบ้าน สำนักงานปกครองท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาล ตำบลนำเงินค่าบริการที่เรียกเก็บจากเจ้าของบ้านเป็นค่าใช้จ่ายในการประสานงาน เช่น ค่าจัดส่งเอกสารทาง ไปรษณีย์ ค่าโทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดโฮมสเตย์ หรือฟาร์มสเตย์จึงเป็นธุรกิจบริการในชุมชน จัดเพื่อชุมชนเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับท้องถิ่นโดยตรง"

(รัตนภรณ์ มหาศรานนท์ : 2546)

3.1.3 จุดกำเนิดของ Home Stay

ในทวีปยุโรปยุคหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ผู้คนเริ่มแสวงหาความสงบสุขและการพักผ่อนที่เงียบ สงบในพื้นที่ชนบทซึ่งห่างไกลจากชุมชนเมือง และความกดดันของสงครามที่เพิ่งผ่านพ้นมา อย่างไรก็ตาม ในยุคนั้น คนร่ำรวยเท่านั้นที่สามารถเข้าพักในโรงแรมที่หรูหรา ซึ่งตั้งอยู่ในชนบทที่มีวิวทิวทัศน์งดงาม ดังนั้น แนวความคิดในการพักแรมกับเจ้าของบ้านในพื้นที่ชนบทและเพลิดเพลินกับสภาพธรรมชาติ เริ่มก่อตัวขึ้น และได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก

ประเทศออสเตรเลียประหนึ่งว่าจะเป็นประเทศแรกในภูมิภาคยุโรปที่มีการเที่ยวและพักแรมกับ บ้านพักในฟาร์ม (Farmhouse) ซึ่งตั้งอยู่ในชนบทที่ห่างไกล หลังจากนั้นประเทศอื่น ๆ ก็เริ่มดำเนินการบ้าง อาทิ อังกฤษ เยอรมัน ไอร์แลนด์ นับจากจุดนั้นก็เกิดการเรียกชื่อที่แตกต่างกันไป ได้แก่ Bed & Breakfast Houses บ้านพักในฟาร์ม (Farmhouse) เกสต์เฮาส์ (Guesthouse) และ Homestay ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศ วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีที่แตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามมีว่าจะเรียกที่พักประเภทนี้ว่า

อย่างไร ที่พักทั้งหมดในประเภทนี้จะต้องตั้งอยู่ในชนบทที่ห่างออกไปจากเมืองและแหล่งชุมชนที่มีประชากรหนาแน่น

ทั้งนี้การจัดทำ Homestay ในประเทศไอร์แลนด์นั้น จักถือว่าผู้ที่มาพักเป็นแขกของบ้านมิใช่ นักท่องเที่ยว (Be a guest, not just a tourist) ถึงแม้ว่าในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยทั่ว ๆ ไปจะถือว่าที่พักประเภท Homestay หรือ B&B เป็นที่พักที่ประหยัดมีราคาถูก แต่ในความเป็นจริงนั้นการพัก Homestay ผู้พักสามารถสัมผัสกับวิถีความเป็นอยู่ของครอบครัวเจ้าของบ้านและชุมชนในพื้นที่ รวมทั้งวัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่แตกต่าง ความเงียบสงบ ตลอดจนกิจกรรมเฉพาะท้องถิ่น ซึ่งชุมชนมีเวลาว่างที่จะเสนอสิ่งเหล่านี้ให้กับผู้มาพักได้ รวมทั้งความเป็นมิตรที่มีพร้อมตลอดเวลา ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ นักท่องเที่ยวสามารถหาได้จากการพัก Homestay เท่านั้น ไม่สามารถหาจากการพักแรมประเภทอื่น ๆ ได้ ความนิยมในที่พักประเภทนี้ได้เริ่มเพิ่มมากขึ้นกลายเป็นแนวความคิดใหม่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นั่นคือ การท่องเที่ยวชนบท (Rural Tourism)

ในพื้นที่ชนบท นอกเหนือจากการพัก Homestay แล้ว นักท่องเที่ยวยังมีความต้องการประเภทที่พักแรมที่แตกต่างกันไปอีก อันครอบคลุมถึงกระท่อมหรือชาเลอท์ที่นักท่องเที่ยวสามารถประกอบอาหารได้เอง (Self-catering chalets & cottages) บ้านพักตากอากาศ (Rest houses) บ้านพักในป่า (Forest lodges) แคมป์และคาราวาน (Camp & caravan) ซึ่งขณะนี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากและมีส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ในการพัฒนา Homestay นั้น จักต้องตระหนักเสมอว่าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาการท่องเที่ยวชนบท เราไม่สามารถพัฒนา Homestay เพียงอย่างเดียว โดยมีได้พัฒนาการท่องเที่ยวชนบทในภาพรวมเสียก่อน

3.1.4 ใครคือนักท่องเที่ยว Homestay และนักท่องเที่ยวเหล่านี้ต้องการอะไร

ปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้กลายเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุด อุตสาหกรรมหนึ่งของโลกแล้ว จากสถิติข้อมูลขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) พบว่ามีนักท่องเที่ยวและนักเดินทางทั่วโลกเป็นจำนวนมากถึง 650 ล้านคน และก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายถึง 3.5 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ ใน 230 ประเทศทั่วโลก อุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้รับส่วนแบ่ง 11% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ของโลก ก่อให้เกิดการจ้างงานเป็นจำนวนมากกว่า 200 ล้านงาน คิดเป็น 8% ของงานทั้งหมดของโลก

นักท่องเที่ยว Homestay ถือเป็นกลุ่มหนึ่งของตลาดการท่องเที่ยวชนบทซึ่งขณะนี้เป็นส่วนแบ่งตลาดที่สำคัญมาก นักท่องเที่ยว Homestay เป็นส่วนหนึ่งของนักท่องเที่ยวระดับกลาง (Middle Ground) ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากนักท่องเที่ยวปริมาณ (Mass Tourist) ซึ่งส่วนใหญ่สนใจแต่เฉพาะทะเล แสงแดด และหาดทราย นักท่องเที่ยวระดับกลาง (Middle Ground) มีลักษณะเฉพาะ ดังนี้

- เป็นนักท่องเที่ยวอิสระ
- มีความต้องการและความสนใจที่หลากหลาย
- ท่องเที่ยวไปเรื่อย ๆ ไม่ยึดติดกับแหล่งท่องเที่ยวแหล่งใดแหล่งหนึ่ง
- มีกำลังซื้อสูง
- เป็นนักศึกษา/นักเรียน รู้และหาประสบการณ์

ตลาดนักท่องเที่ยวระดับกลาง (Middle Ground) ได้แก่

- นักท่องเที่ยวภายในประเทศ
- นักท่องเที่ยวของประเทศเพื่อนบ้าน
- นักท่องเที่ยวระยะไกล

ทั้งนี้ มีว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวประเภทใดหรือระดับใด มีกฎสากลเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยว หรือ "ความต้องการพื้นฐาน 10 ประการของนักท่องเที่ยว"

ความต้องการพื้นฐาน 10 ประการของนักท่องเที่ยว

1. เติงนอนที่สบายในราคาสมเหตุสมผล
2. ห้องอาบน้ำและส้วมที่สะอาด
3. อาหารที่ง่าย ๆ แต่ปรุงมาอย่างดี
4. ทิวทัศน์และธรรมชาติของชนบทที่สวยงาม
5. ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของท้องถิ่น
6. กิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ชนบท อาทิ เดินป่า ตกปลา ซึมซา ปีนเขา ซักจักรยาน
7. ร้านค้าทั่วไปและร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก
8. ความบันเทิง อาทิ คอนเสิร์ต การเดินรำ การละเล่นพื้นบ้าน และการแสดงต่าง ๆ
9. ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
10. ความเป็นมิตร และรอยยิ้มของเจ้าบ้าน

3.1.5 เหตุผลที่นักท่องเที่ยวเลือกพัก Homestay

- นักท่องเที่ยวรู้สึกใกล้ชิดและได้สัมผัสกับธรรมชาติที่สวยงาม
- นักท่องเที่ยวมีโอกาสที่จะพบปะกับชุมชนท้องถิ่นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมที่

แตกต่าง

- Homestay มีราคาถูกกว่าการพักในโรงแรม

การท่องเที่ยวชนบทมิได้มีความหมายเพียงแค่การพัก Homestay เท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงปัจจัยอื่น ๆ ด้วย ที่สำคัญคือ แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวชนบทมีความต้องการเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวอันเป็นเอกลักษณ์และเป็นจุดเด่นของพื้นที่ด้วย ได้แก่ อุทยานแห่งชาติ สวนเกษตร ทะเล ภูเขา ถ้ำน้ำ ประวัติศาสตร์และ โบราณวัตถุ แหล่งบันเทิงเรีงรมย์ และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ ตกปลา เดินป่า เดินเขา ขี่ม้า ขี่จักรยาน ว่ายน้ำ ดำน้ำ เป็นต้น

แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยว หรือที่เรียกว่า สินค้าทางการท่องเที่ยว นั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาการท่องเที่ยวชนบทของพื้นที่ประเทศส่วนใหญ่มีแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว ที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง แต่มีระบบการบริหารจัดการที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวไม่ประสบความสำเร็จ ประเทศที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาการท่องเที่ยวชนบท จะต้องมีการวางแผนพัฒนาที่เหมาะสม ตลอดจนมีการกำหนดมาตรฐานของที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวและมาตรการในการจัดการที่ดี นอกจากนี้ ชุมชนในพื้นที่ต้องมีการจัดรูปองค์กรบริหารที่ดี มีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมและฝึกฝนแล้ว อันจะนำไปสู่การบริการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึง ความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวของพื้นที่ และก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจต่อชุมชนในที่สุด

(การบรรยายพิเศษเรื่อง “การจัด Homestay ในต่างประเทศ” โดย Mr.Michael MacNulty : WTO Consultant)

3.1.6 ความเป็นมาเรื่อง Home Stay ในประเทศไทย

จากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ที่เน้นบทบาทการพัฒนาชุมชน และการที่รัฐบาลออกกฎหมายกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นแรงผลักดันให้องค์กรท้องถิ่นและหน่วยงานต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการสร้างรายได้ให้กับชุมชน โดยใช้การท่องเที่ยวเป็นจุดขาย จึงทำให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยวหลายรูปแบบในชุมชน ซึ่งกิจกรรม Home Stay ก็เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากทั้งจากองค์กรท้องถิ่น องค์กรเอกชน และหน่วยงานภาครัฐ

จากการติดตามความเป็นมาพบว่า Home Stay ภายในประเทศไทยเกิดขึ้นมานานแต่รูปแบบและกิจกรรมอาจแตกต่างกันหลากหลาย หากวิเคราะห์จากอดีตที่ผ่านมาสามารถสรุปได้ตามยุคสมัย ดังนี้

ยุคเริ่มต้น (ปี 2503 - 2525)

- กระจายอยู่ในกลุ่มนิสิต นักศึกษา กลุ่มออกค่ายอาสาพัฒนาชนบทต้องเรียนรู้วิถีชีวิต รับทราบปัญหาในชนบท เพื่อนำมาพัฒนาสังคมตามอุดมคติ.
- กระจายอยู่ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่นิยมทัวร์ป่า โดยเฉพาะในแถบภาคเหนือของประเทศไทย นักท่องเที่ยวจะพักคามบ้านชาวเขา โดยจุดพักนั้นจะขึ้นอยู่กับเส้นทางเดินป่า

ยุคทอง (ปี 2526 - 2536)

• กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่นิยมทัวร์ป่า เริ่มได้รับความนิยมมากขึ้น การพักค้างในรูปแบบ Home Stay ได้รับการพัฒนารูปแบบและกิจกรรม โดยกระจายไปยังหมู่บ้านชาวเขา ที่กว้างขวางมากขึ้น ในระยะนี้การท่องเที่ยวในรูปแบบทัวร์ป่าที่มีการจัด Home Stay เริ่มสร้างปัญหาสังคม อาทิ ปัญหาสุขภาพจิต ปัญหาโสเภณี ปัญหาการปล้น ขโมย ปัญหาการนำชิงทรัพย์

ยุคตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 - ปัจจุบัน

ยุคนี้เป็นยุคเน้นกระแสการพัฒนาสังคมสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจะพบได้ว่าการท่องเที่ยวจะมีแนวโน้มที่จะเป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในระยะประมาณปี 2537 - 2539 ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยเริ่มมีการท่องเที่ยวรูปแบบ Home Stay โดยกลุ่มนำร่องคือ กลุ่มที่เป็นนักกิจกรรมสังคมทั้งรุ่นเก่า และรุ่นใหม่เท่าที่สืบค้นพบว่าพื้นที่ที่ดำเนินการเรื่อง Home Stay ก็จะเป็นพื้นที่ที่องค์กรพัฒนาเอกชนไทย เข้ามาดำเนินการ เช่น เกาะยาว จังหวัดพังงา (กลุ่มประมงชายฝั่ง/อวกลาก อวนรุน) หลังจากพื้นที่เกาะยาว จังหวัดพังงา ได้มีพื้นที่อื่นเพิ่มขึ้น อาทิ หมู่บ้านคีรีวง จังหวัดนครศรีธรรมราช บ้านแม่ทา จังหวัดเชียงใหม่ (กลุ่มเกษตรทางเลือก) บ้านผู้ใหญ่วิบูลย์ เชนเดลิ้ม (เกษตรยั่งยืน) ปี 2539 เป็นต้นมา ได้มีการเคลื่อนไหวขึ้นในกลุ่มนักธุรกิจผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยนำเสนอรูปแบบการท่องเที่ยวผสมผสานระหว่าง Adventure Ecotourism และ Home Stay

จากการที่รัฐบาลประกาศให้ปี 2541 - 2542 เป็นปีท่องเที่ยวไทย (Amazing Thailand 1998 - 1999) ทุกหน่วยงานของรัฐมีนโยบายสนับสนุนกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ทำให้เกิดการจัดการท่องเที่ยวในแหล่งชุมชนและขยายกิจกรรม Home Stay เพิ่มมากขึ้น เช่น หมู่บ้านวัฒนธรรมผู้ไทยบ้านโคกโค้ง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ บ้านทรงไทยปลายโพงทาง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม รวมทั้งพื้นที่ชนกลุ่มน้อย หมู่บ้านชาวเขา ก็มีการสนับสนุนการจัดกิจกรรม Home Stay ด้วยเช่นกัน

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นทั้งในกลุ่มชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งชุมชน เพื่อการศึกษาเรียนรู้วิถีชีวิต วัฒนธรรม ทัศนียภาพของท้องถิ่น โดยมี Home Stay ที่มีความหมายมากกว่าเป็นที่พัก เนื่องจากเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวอย่างหนึ่ง ซึ่งยึดเอารูปแบบที่พักเป็นศูนย์กลาง และจัดให้มีกิจกรรมในด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของนักท่องเที่ยวรวมอยู่ด้วย ทั้งนี้หน่วยงานที่สนับสนุนกิจกรรม Home Stay เช่น ส่วนราชการในจังหวัด อบต. องค์กรเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มีแนวคิดหลักที่จะใช้ Home Stay เป็นกิจกรรมทางการท่องเที่ยวในชุมชน ซึ่งบางพื้นที่อาจไม่จำเป็นต้องจัดเป็น Home Stay แต่เป็นเพียงการท่องเที่ยวลักษณะ Home Visit หรือการเรียนรู้วิถีชีวิต โดยไม่ต้องพักแรมก็ได้

กิจกรรมที่พัก Home Stay จึงเป็นทางเลือกหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงชุมชนหรือการท่องเที่ยวในชนบทเท่านั้นหากจะกำหนดรูปแบบของกิจกรรม ที่พัก Home Stay เป็นรูปแบบเฉพาะในประเทศไทย และการกำหนดชื่อเฉพาะเพื่อเป็น Image ด้านการตลาดเช่นเดียวกับ T-House ของประเทศเนปาล โดยให้กำหนดชื่อ "Baan Phak" เป็นชื่อเฉพาะของกิจกรรมที่พัก Home Stay ในประเทศไทย เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับนักท่องเที่ยวที่จะต้องพักร่วมกับเจ้าของบ้านพร้อมที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมซึ่งกันและกัน (คู่มือแนวทางการจัดการที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท (Baan Phak) โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2545)

3.2 สาเหตุสำคัญที่โฮมสเตย์ไทยจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา

3.2.1 นโยบายของภาครัฐ

- นโยบายการท่องเที่ยวของประเทศไทย

นโยบายด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่ทางรัฐบาลที่มี พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรี แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544 ดังนี้

การท่องเที่ยว คือ หนทางสำคัญที่จะจําหน่ายได้เข้าสู่ประเทศ ดังนั้นรัฐบาลจึงมีนโยบาย ส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานของการบริการ เพิ่มความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการและการท่องเที่ยว และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการและการท่องเที่ยว ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาด้านการบริการ

1.1 ปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยพื้นฐานอันจําเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการ ไทยทั้งด้านการผลิต การพัฒนาบุคลากรภาคบริการ การพัฒนา รูปแบบการให้บริการ และการพัฒนาเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน

1.2 จัดให้หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องร่วมกันพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อให้มีการใช้ศักยภาพของภาคบริการอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นแหล่งรายได้เงินตราต่างประเทศ และรายได้ท้องถิ่น อาทิ การท่องเที่ยว การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การกีฬาและนันทนาการ

1.3 เร่งรัดพัฒนาผู้ประกอบการด้านบริการให้มีความรู้และทักษะทั้งด้านภาษามาตรฐานการบริการ และการจัดการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของความตกลงระหว่างประเทศด้านบริการ

2. ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว

2.1 เร่งฟื้นฟูระดับความสัมพันธ์และความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อให้คนไทยเป็นประตูทางผ่านหลักของการท่องเที่ยวในภูมิภาค ทั้งด้านการตลาด การขนส่ง การลงทุน การบริหารจัดการ รวมถึงการจัดอุปสรรคในการท่องเที่ยว

2.2 บริหารการท่องเที่ยวโดยใช้การตลาดเชิงรุก โดยสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งในระดับภายในประเทศและความร่วมมือระหว่างประเทศเชื่อมโยงกับวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดเล็ก และธุรกิจชุมชน พัฒนาคุณภาพการบริการท่องเที่ยว และยกระดับประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการประชุม การสัมมนา และการแสดงสินค้าของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

2.3 เร่งพัฒนา บุรณะ พื้นฟูมรดกและสินทรัพย์ทางวัฒนธรรม ทั้งในเขตเมืองและนอกเมือง เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวใหม่ สร้างแหล่งจับจ่ายซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว โดยส่งเสริมบทบาทภาคเอกชนร่วมกับชุมชนในการรักษาแหล่งท่องเที่ยวและวิถีชีวิตให้อยู่ในสภาพเดิมอย่างค่อเนื่อง

2.4 เพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ รวมทั้งการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม โดยส่งเสริมพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ และการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวให้มากขึ้น ทั้งในรูปแบบการจัดสหกรณ์การท่องเที่ยวและพัฒนาพื้นที่ชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว

2.5 เพิ่มมาตรการการอำนวยความสะดวก สร้างความปลอดภัย และป้องกันการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวรวมทั้งเร่งรัดการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง

● **นโยบายของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา**

จากเอกสารกำหนดควิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย ผลผลิต และตัวชี้วัดของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้สรุปความเป็นมาและนโยบายไว้ว่า กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ถือกำเนิดจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 หมวด 5 กำหนดให้มีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การกีฬา การศึกษาด้านการกีฬาและนันทนาการ ซึ่งด้านการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและกีฬา กำหนดนโยบายไว้ดังนี้

1. เร่งพัฒนา บุรณะ พื้นฟูมรดกและสินทรัพย์ทางวัฒนธรรมทั้งในเขตเมืองและนอกเมือง เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวใหม่ สร้างแหล่งจับจ่ายซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว โดยจะส่งเสริมบทบาทภาคเอกชนร่วมกับชุมชนในการรักษาแหล่งท่องเที่ยวและวิถีชีวิตให้อยู่ในสภาพเดิมอย่างค่อเนื่อง

2. เร่งฟื้นฟูระดับความสัมพันธ์และความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อให้ไทยเป็นประตูทางผ่านหลักของการท่องเที่ยวในภูมิภาค ทั้งด้านการตลาด การขนส่ง การลงทุน การบริหารจัดการ รวมถึงการจัดปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยว

3. การบริหารการท่องเที่ยวโดยใช้กลยุทธ์การตลาดเชิงรุก โดยสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งระดับภายในประเทศและระหว่างประเทศ และยกระดับประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางประชุม สัมมนา และการแสดงสินค้าของภูมิภาคเอเชีย

4. เพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ รวมทั้งการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม โดยส่งเสริมพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ และการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวให้มากขึ้น ทั้งในรูปแบบการจัดสรรทรัพยากรท่องเที่ยวและพัฒนาพื้นที่ชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว

5. เพิ่มมาตรการการอำนวยความสะดวก สร้างความปลอดภัย และป้องกันการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว รวมทั้งเร่งรัดการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง

• นโยบายของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเรื่องโฮมสเตย์

ที่พักแบบสัมผัสวัฒนธรรมชนบท (Home Stay) นับเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลการต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในชนบท โดยเฉพาะทางด้านเศรษฐกิจ เพราะรูปแบบของ Home Stay นั้นสามารถตอบสนองความต้องการใหม่ ๆ ของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ ให้คุณค่าแก่วัฒนธรรมและระบบนิเวศในชุมชนได้มากกว่า โดยชุมชนจะมีบทบาทเกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ตั้งแต่การพัฒนาที่พักอาศัยให้ถูกสุขลักษณะซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตด้วยการกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวและการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ทรัพยากรท้องถิ่น อาทิ สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) รวมถึงการส่งเสริมให้ชาวต่างชาติได้รู้จักวัฒนธรรมอันทรงคุณค่าของคนไทย ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทย

ในปีงบประมาณ 2546 สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ดำเนินงานพัฒนาและสร้างตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานการจัดการที่พักแบบสัมผัสวัฒนธรรมชนบท (Home Stay) ระหว่างเดือนสิงหาคม - ตุลาคม 2546 โดยมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การสร้างดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานการจัดการที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท (Home Stay) และทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยตลาดคนสัมภพณ์ผู้เขี้ยวชาญจน ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เหมาะสมของที่พักสัมผัสวัฒนธรรม 8 ประการ คือ

1. ด้านที่พัก
2. ด้านอาหารและโภชนาการ
3. ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
4. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว
5. ด้านบริหารจัดการและบริการ
6. ด้านสภาพแวดล้อม
7. ด้านมูลค่าเพิ่ม
8. ด้านส่งเสริมการตลาดและประชาสัมพันธ์

ผลสรุปจากการศึกษาดังกล่าวทำให้สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวมีแผนงานการส่งเสริมและพัฒนาที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท (Home Stay) ให้ได้มาตรฐานความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้มาตรฐานสากลโดยสามารถติดตามและประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม ด้วยเหตุนี้สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวจึงได้ดำเนินการ โครงการกำหนดมาตรฐานต้นแบบที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท (Home Stay) ในปีงบประมาณ 2547

และจากผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2547 ซึ่งสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ดำเนินการประกาศใช้และเผยแพร่ดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานการจัดการที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบทให้ครอบคลุมทั้งประเทศ โดยการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาสู่มาตรฐานโฮมสเตย์ และจัดอบรมให้กับผู้ประกอบการ โฮมสเตย์ กรรมการตรวจประเมิน และวิทยากรที่ปรึกษาด้านโฮมสเตย์ และดำเนินการจัดฝึกอบรมจำนวน 5 ครั้ง 5 ภูมิภาค และดำเนินการมอบตราสัญลักษณ์ให้แก่โฮมสเตย์ที่ผ่านการประเมินจำนวน 16 โฮมสเตย์ รวมทั้งจัดทำสื่อ VCD ของโฮมสเตย์ต้นแบบจำนวน 5 แห่ง เพื่อการเผยแพร่รูปแบบโฮมสเตย์ให้เป็นที่รู้จัก

ผลสรุปจากการดำเนินงานดังกล่าวทำให้สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว มีแผนงานที่จะพัฒนาที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท (Home Stay) ให้สามารถเป็นที่พักมาตรฐานและตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยว โดยสามารถที่จะขยายไปสู่แหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพได้อย่างทั่วถึง ด้วยเหตุนี้สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว จึงได้ดำเนินการ โครงการส่งเสริมและพัฒนาที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท (Home Stay) เข้าสู่โฮมสเตย์มาตรฐานไทย ในปีงบประมาณ 2548 อย่างต่อเนื่องต่อไป

● **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9**

การจัดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 - 2549) ได้ระดมความเห็นของประชาชนทั้งประเทศ โดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ผลการระดมความคิดและร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ของสังคมไทยที่ประสงค์ในอนาคตมี 3 ด้าน คือ

1. สังคมคุณภาพ
2. สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้
3. สังคมสมานฉันท์และเอื้ออาทรต่อกัน

วัตถุประสงค์หลักของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 คือ การปรับโครงสร้างประเทศให้เข้าสู่ยุคคุณภาพ โดยเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาประเทศที่มุ่งเน้นการพัฒนาในเชิงปริมาณ มาสู่การพัฒนาในเชิงคุณภาพควบคู่กับการสร้างความเป็นธรรมในสังคม และความสามารถก้าวทันโลกที่จะอำนวยความสะดวกต่อคนส่วนใหญ่ของประเทศ อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

ในการพัฒนาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาประเทศ คือ การพัฒนาประเทศที่มีรากฐานความเข้มแข็ง มีการกระจายผลประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง สามารถแก้ปัญหาความยากจนและกระจายรายได้ รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถและโอกาสในการพึ่งตนเอง พร้อมทั้งยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิตของคนส่วนใหญ่ของประเทศ อันจะทำให้เกิดการพัฒนามี "คน" เป็นศูนย์กลาง

• ยุทธศาสตร์การพัฒนาในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9

1. การเสริมสร้างขีดความสามารถจากรากฐานรากของสังคมให้เข้มแข็งและรู้เท่าทันโลก โดยมุ่งพัฒนาคน ครอบครัวยุวมชน และสังคมเป็นแกนหลัก
2. การปรับตัวทางเศรษฐกิจให้เท่าทันโลกและ "เศรษฐกิจยุคใหม่" หรือ "เศรษฐกิจยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ" ให้มีความสามารถในการแข่งขันและร่วมมือได้บนพื้นฐานการพึ่งตนเอง
3. การปฏิรูประบบบริหารจัดการให้เกิดธรรมาภิบาลในทุกภาคของสังคม ทั้งนี้ได้จัดทำแนวทางพัฒนาในยุทธศาสตร์ในเรื่องที่สำคัญและมีส่วนที่ได้อำนาจถึงสาระสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาในการพัฒนาการท่องเที่ยว ได้แก่
 - 3.1 การพัฒนาคนและคุณภาพทางสังคม ได้แก่ การพัฒนาทักษะให้คนไทยมีมาตรฐานและความพร้อม การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 - 3.2 การปรับโครงสร้างการพัฒนาชนบทและเมืองอย่างยั่งยืน ได้แก่ การนำเทคโนโลยีมาใช้ควบคู่กับภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเศรษฐกิจชุมชน การพัฒนาเมืองและชุมชนนำอยู่ภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วม
 - 3.3 การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคในการอนุรักษ์ฟื้นฟู การบริหารจัดการ ซึ่งจะมีผลต่อการจัดการบริการท่องเที่ยวการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
 - 3.4 การจัดการระบบบริหารเศรษฐกิจส่วนรวม มุ่งบริหารเศรษฐกิจมหภาค เพื่อสร้างความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจภายใต้กระแสการเปิดเสรีทางการค้า การเงิน และการลงทุน กำหนดนโยบายการเงิน ตลาดทุน การคลัง ที่สนับสนุนการขยายตัวทางเศรษฐกิจ สนับสนุนการสร้างรากฐานการผลิตและบริการให้มีศักยภาพต่อการแข่งขันและมีประสิทธิภาพ
 - 3.5 การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งมีแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมาก ได้แก่
 - 3.5.1 การพัฒนาการท่องเที่ยวที่เน้นเรื่องคุณภาพและประสิทธิภาพ
 - 3.5.2 การส่งเสริมบทบาทภาคเอกชน องค์กรท้องถิ่น และประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ
 - 3.5.3 ส่งเสริมความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ร่วมกัน รวมทั้งการลงทุนด้านการท่องเที่ยว

3.5.4 การพัฒนาธุรกิจบริการที่ไทยมีศักยภาพในระดับสากล อาทิ ธุรกิจด้านการส่งเสริมสุขภาพ การโรงแรม กักตุนอาหารและอาหาร โดยให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรการจูงใจให้เกิดการลงทุนอย่างเป็นระบบ

3.5.5 การพัฒนากระดับคุณภาพบริการ โครงสร้างพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพ และมาตรฐานความปลอดภัย

3.5.6 การสนับสนุนบทบาทการลงทุนภาคเอกชนเพื่อประสิทธิภาพให้บริการ และลดภาระต้นทุนรัฐ

3.5.7 การพัฒนาความเข้มแข็งทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยี สนับสนุนการพัฒนาการผลิตและการบริการ

3.5.8 การบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่ธรรมาภิบาล เป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่เน้นความรับผิดชอบต่อ การมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ ที่มีผลต่อการเพิ่มศักยภาพท้องถิ่นในการจัดการเศรษฐกิจ การบริการที่เอื้อประโยชน์ต่อท้องถิ่น

จากสรุปสาระสำคัญของยุทธศาสตร์ แนวทางการพัฒนาในแผนพัฒนาฯ ทั้งฉบับที่ 8 และที่ ดำเนินการต่อเนื่อง และจากร่างแนวทางการพัฒนาในการจัดทำแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 กล่าวได้ว่า การบริการ ท้องถิ่นซึ่งแม้ว่าจะเป็นส่วนหนึ่งที่แทรกอยู่ในโครงสร้างการผลิต แต่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ทั้งในส่วนของพัฒนา "คน" ที่เป็นหัวใจของการบริการ ทั้งด้านผู้ให้ และผู้รับ การพัฒนาสังคมในด้านของความปลอดภัย คุณภาพและมาตรฐานการบริการ การพัฒนาสมรรถนะ ทางเศรษฐกิจและขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งเกี่ยวข้องกับพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานและ ประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วมในการพัฒนา การบริหารจัดการที่ก่อให้เกิดธรรมาภิบาล แนวทาง การพัฒนาการท่องเที่ยวในอนาคตจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาที่กำหนด ไว้ในปัจจุบันและอนาคต

● แผนแม่บทพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ

แผนแม่บทพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ ได้มีการนำเสนอนโยบาย เป้าหมาย และ กลยุทธ์ต่าง ๆ ทั้งนี้โดยเป็นนโยบายระดับประเทศเพื่อให้แผนพัฒนาฯ บรรลุไปสู่เป้าหมาย จึงจำเป็นต้อง อาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. การพัฒนาระบบขนส่งมวลชนในจังหวัดท่องเที่ยวหลัก โดยเฉพาะกรุงเทพมหานคร
2. การควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมและลดมลภาวะ โดยการเพิ่มพื้นที่สีเขียว ปรับปรุง ภูมิทัศน์และควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน
3. การขยายกำลังรองรับของสาธารณูปโภค เพิ่มเติมจากความต้องการของท้องถิ่น โดยเฉพาะการกำจัดขยะและน้ำเสีย เพื่อให้สอดคล้องกับการขยายตัวด้านการท่องเที่ยว
4. ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลทรัพยากรการท่องเที่ยว และได้รับประโยชน์จาก กิจกรรมบริการและกิจกรรมที่ต่อเนื่อง

5. ใช้มาตรการทางเศรษฐศาสตร์ กฎหมาย สังคม เข้าควบคุมพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ เพื่อรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยว

6. ยกเลิกการผูกขาดในบริการและคมนาคมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สนับสนุนให้มีการแข่งขันและรักษาคุณภาพการบริการ

เป้าหมายระยะยาว ณ ปี พ.ศ.2555 เพื่อให้การท่องเที่ยวมีเอกลักษณ์ไทย ในมาตรฐานสากล ทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยว การบริการและการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม โดยเป้าหมายระยะสั้น ระหว่างปี พ.ศ.2541 – 2546 "เที่ยวไทย...รักไทย" โดยพัฒนาการท่องเที่ยวไทยไปในทิศทางที่จะช่วยอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน มีกลยุทธ์การจัดการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการตามเป้าหมายที่สำคัญ 9 กลยุทธ์ คือ

1. การบริหารแผนแม่บท
2. ไทยเที่ยวไทย
3. พื้นฟูและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวไทย
4. การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
5. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา
6. ส่งเสริมให้ไทยมีบทบาทนำด้านการท่องเที่ยวในอินโดจีน และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
7. พัฒนาการท่องเที่ยวไทยให้มีเอกลักษณ์ไทยในระดับมาตรฐานสากล
8. ส่งเสริมการท่องเที่ยวซ้ำ และขยายจำนวนวันท่องเที่ยว
9. ส่งเสริมไทยเป็นศูนย์กลางจัดนิทรรศการ ศูนย์ประชุม และจับจ่ายใช้สอยระดับนานาชาติ

3.2.2 ความค้ำยคุณภาพของสถานประกอบการ

การดำเนินกิจกรรมที่พิกแรก Homestay ในประเทศไทยปัจจุบันยังคงเป็นไปอย่างไร้รูปแบบที่เหมาะสมและทิศทางที่ถูกต้อง ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย อาทิ มีการเปลี่ยนแปลงและบิดเบือนขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรมบางอย่างของท้องถิ่นเพื่อวัตถุประสงค์ในการรองรับนักท่องเที่ยว หรือการแก่งแย่งผลประโยชน์ของผู้ประกอบการในพื้นที่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเกิดจากการขาดความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง หรือมีความเข้าใจในที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับกิจกรรมที่พิกแรก Homestay ของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว ตลอดจนองค์กรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อเสียดายแก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศในภาพรวมได้

3.2.3 การฟื้นตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

แผนพัฒนาแม่บทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ (พ.ศ.2544 – 2553) ซึ่งจัดทำโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จะเป็นกรอบการบริหารจัดการท่องเที่ยวในเชิงบูรณาการ เสนอแนวนโยบายเชิงรุกในการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศในภาพรวมและเสนอแนวทางในการสร้างเอกภาพในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว โดยระบบความร่วมมือจากภาครัฐและเอกชน รวมถึงกำหนดความรับผิดชอบของภาคเอกชนเพื่อความร่วมมือให้เกิดพื้นฐานที่มั่นคงสำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป

นโยบาย

นโยบายเชิงรุกของแผนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่กำหนดไว้ ได้แก่

1. พัฒนาให้ประเทศไทยคงความเป็นผู้นำทางการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียอย่างต่อเนื่อง เพื่อก้าวสู่ความเป็น World Class Destination
2. พัฒนาการท่องเที่ยวของไทยให้เป็นสาขาหลักทางเศรษฐกิจที่มีความสำคัญควบคู่กับสาขาเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม
3. เร่งรัดให้เกิดการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวออกสู่ภูมิภาคอื่น ๆ นอกเหนือจากเมืองท่องเที่ยวหลักในปัจจุบัน
4. ปรับปรุงโครงสร้างอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ทันสมัย เพื่อให้ผู้ประกอบการไทยมีความพร้อมในการแข่งขันที่จะตามมาจากการเปิดเสรีทางการค้า
5. สนับสนุนให้องค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีความพร้อมและเข้มแข็งในการบริหารจัดการในบริการธุรกิจท่องเที่ยวในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลประโยชน์ของท้องถิ่น โดยตรง
6. อนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้คงความเป็นธรรมชาติที่สมบูรณ์ และสะท้อนถึงความเป็นเอกลักษณ์วัฒนธรรมไทยที่ชัดเจน

3.2.4 นโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประเทศไทย

เป้าหมายของการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (ในระยะ 10 ปี)

1. มีการกำหนดพื้นที่เป้าหมายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ชัดเจน จัดระดับความเข้มข้นของแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมสอดคล้องกับสถานภาพและความต้องการการพัฒนาของท้องถิ่น ภายใต้การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทั้งระบบ โดยพิจารณาจากลักษณะและศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยวและวิธีการจัดการในแหล่งท่องเที่ยวภายใน 3 ปี
2. ยกกระดับทักษะ อบรมให้ความรู้ที่จำเป็นแก่ผู้ประกอบการแรงงานและประชาชนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นด้านคุณภาพในการให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การบริการ ที่พัก การบริการนำเที่ยวมัคคุเทศก์/มัคคุเทศก์เฉพาะ เป็นต้น โดยจัดให้มีการให้การศึกษา ฝึกอบรมทุกกลุ่มด้านไม่น้อยกว่า 50 ครั้งต่อไป
3. จัดให้มีการประสานเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในระดับชาติ ภาค และจังหวัดเป้าหมายให้ครบถ้วนใน 5 ปี และขยายครบทุกจังหวัด รวมทั้งท้องถิ่นเป้าหมายให้มากที่สุดภายในระยะ 10 ปี

4. เพิ่มองค์กรพัฒนาเอกชนและกลุ่มประชาชนระดับท้องถิ่น ในการมีส่วนร่วมหรือกำกับ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ให้มีทุกจังหวัดใน 10 ปี
 5. มีหลักเกณฑ์การปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากร สิ่งแวดล้อม การศึกษา การบริหารและการมีส่วนร่วมอย่างมีมาตรฐานและตัวชี้วัดที่ชัดเจนภายใน 3 ปี
 6. เพิ่มสัดส่วนนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศจากนานาชาติให้มีการขยายตัวไม่ต่ำกว่าการขยายตัวของนักท่องเที่ยวโดยรวม (คือ เพิ่มส่วนแบ่งจากปัจจุบันร้อยละ 30) เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ต่อปี โดยให้ มีนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีคุณภาพ และมีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง มุ่งเน้นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นหลัก ไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่ง
 7. เพิ่มจำนวนและสัดส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางในประเทศ ร่วมในกิจกรรมการ ท่องเที่ยวเชิงนิเวศไม่ต่ำกว่าการขยายตัวโดยรวม คือ มีส่วนรวมไม่น้อยกว่า 70 ของการเดินทางท่องเที่ยว ภายในประเทศทั้งหมด ส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีคุณภาพ และมีการปฏิบัติที่ถูกต้อง ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50
 8. เพิ่มรายจ่ายของการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้มากขึ้นร้อยละ 5 ต่อปี และให้มี การกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นในสัดส่วนมากขึ้น
 9. ขยายงบประมาณในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ที่ได้รับการอุดหนุนจากรัฐบาลให้มีปริมาณ มากขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ต่อปี รวมทั้งระดมการอุดหนุนจากภาคเอกชนและองค์กรระหว่างประเทศให้ เพิ่มขึ้นด้วย และเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการรายได้ของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนา แหล่งท่องเที่ยวด้วยตนเองมากขึ้น
 10. มีการใช้กฎหมายที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรการเฉพาะสำหรับการจัดการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้ทั่วถึงภายใน 5 ปี
 11. มีข่าขความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอาเซียนและอินโดจีน โดยให้ไทยเป็น ศูนย์กลางด้านการเดินทาง การตลาด การฝึกอบรม และด้านข้อมูลสารสนเทศภายใน 5 ปี
- ในการกำหนดให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวหลักที่สำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ ต้องการการพัฒนาที่ยั่งยืน และเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่โครงการ จึงเห็นควรกำหนด กกลยุทธ์ในการจัดการที่เกี่ยวข้องทั้งสิ้น 6 กลยุทธ์ ประกอบด้วย กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวและ สิ่งแวดล้อม กลยุทธ์การให้การศึกษาและการสร้างจิตสำนึก กลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาดและบริการ นำเที่ยว กลยุทธ์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการ และ กลยุทธ์การส่งเสริมการลงทุน
- 3.2.5 เป้าหมายและผลที่คาดว่าจะได้รับด้านเศรษฐกิจ**
- จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้**
1. ตามแผนแม่บท อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศจะเพิ่มขึ้น 16.02 ล้านคนในปี พ.ศ.2545 และ 22.46 ล้านคนในปี พ.ศ.2553

2. วันพักเฉลี่ยนักท่องเที่ยวต่างประเทศในประเทศไทย จะเพิ่มเป็น 8.2 วันในปี พ.ศ.2548 และ 8.5 วันในปี พ.ศ.2553
 3. รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างประเทศ 538,592 ล้านบาทในปี พ.ศ.2548 และเพิ่มเป็น 859,095 ล้านบาทในปี พ.ศ.2553
 4. นักท่องเที่ยวชาวไทยจะท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้นจาก 63 ล้านคนครั้งในปี พ.ศ.2548 และเพิ่มเป็น 72 ล้านคนครั้งในปี พ.ศ.2553 จะก่อให้เกิดรายได้ 315,850 ล้านบาทในปี พ.ศ.2548 และ 413,670 ล้านบาทในปี พ.ศ.2553
 5. การกระจายรายได้ จำนวนเมืองท่องเที่ยวหลักจะเพิ่มจาก 10 เมือง เพิ่มขึ้นเป็นไม่น้อยกว่า 15 เมือง และจำนวนเมืองที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวมากกว่า 5,000 ล้านบาท 13 เมืองในปี พ.ศ.2542 และเพิ่มเป็นมากกว่า 20 เมืองเมื่อ พ.ศ.2553
 6. การสร้างงาน การสร้างงานทางตรงปีละ 50,000 คน และทางอ้อมปีละ 50,000 คน
ด้านสังคม
- การกระจายรายได้ และการสร้างจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะช่วยลดปัญหาความยากจนของประชากรในชนบทได้ในระดับหนึ่ง

3.3 วัตถุประสงค์และหลักการในการจัดทำมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย

หลักการของโฮมสเตย์เป็นเรื่องที่สำคัญที่ทุกฝ่ายตั้งแต่รัฐบาลไปจนถึงชุมชนจะต้องเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อมิให้การส่งเสริมและพัฒนาเกี่ยวกับโฮมสเตย์หลงทาง และก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง ประการแรกต้องไม่ถือเป็นนโยบายว่า จะต้องมีโฮมสเตย์เกิดขึ้นทุก ๆ หมู่บ้าน แต่ต้องคำนึงถึงความพร้อม ความรู้ ความเข้าใจของของชุมชนเป็นสำคัญ และชุมชนต้องมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ โดยเน้นจุดขายอยู่ที่วิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชน ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่น่าสนใจ และให้เข้าใจตั้งแต่เริ่มแรกว่า การท่องเที่ยวจะเป็นเพียงรายได้เสริม มิใช่รายได้หลักของชุมชน โดยสรุปชุมชนต้องมีความเข้มแข็ง มีความรู้เท่าทันสิ่งนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลง และเข้าใจวัตถุประสงค์ของสิ่งที่ตนกำลังดำเนินการ

เนื่องจากโฮมสเตย์หรือที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท มีจุดศูนย์กลางอยู่ที่บ้านพักในชุมชน ดังนั้นการจัดการเกี่ยวกับที่พักจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ชุมชนหรือเจ้าของบ้านต้องมีหลักและแนวทางในการปฏิบัติ ซึ่งอาจเรียกว่า "บัญญัติ 10 ประการ" ดังนี้

1. เติงนอนที่สบายในราคาสมเหตุสมผล
2. ห้องอาบน้ำและส้วมที่สะอาด
3. อาหารพื้นบ้านง่าย ๆ แต่ปรุงมาอย่างดี
4. ทิวทัศน์และธรรมชาติของชนบทที่สวยงาม
5. ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของท้องถิ่น

6. กิจกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่ อาทิ เดินป่า ตกปลา ขี่ม้า ปีนเขา ขี่จักรยาน
7. ร้านค้าทั่วไปและร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก
8. ความบันเทิง อาทิ คอนเสิร์ต การเดินรำ การแสดงพื้นบ้าน
9. ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
10. ความเป็นมิตรและรอยยิ้มของเจ้าบ้าน

แนวทางของโฮมสเตย์หรือบัญญัติ 10 ประการ ดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการจัดบ้านพัก 5 ข้อ ด้วยกัน ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, และ 10 ส่วนข้ออื่นๆ กล่าวถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว และเป็นกิจกรรมที่ชุมชนจัดให้นักท่องเที่ยว โดยกิจกรรมดังกล่าวสะท้อนให้เห็นวิถีชีวิตของชุมชนอย่างแท้จริง มิใช่เป็นการจัดฉากแต่อย่างใด

คุณสมบัติโฮมสเตย์ที่เหมาะสม

จากบัญญัติ 10 ประการของการจัดการที่พักโฮมสเตย์ดังกล่าวมาแล้ว หากพิจารณารายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน โฮมสเตย์โดยคำนึงถึงคุณภาพและมาตรฐาน ผู้เขียนเห็นว่าจะมีองค์ประกอบหรือมาตรฐาน 7 ด้าน โดยในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านที่พัก ประกอบด้วย
 - 1.1 โครงสร้างบ้านพักมีความมั่นคง
 - 1.2 บ้านพักมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก และแสงสว่างส่องเข้า ไม่มีกลิ่นอับ มีหลังคาที่สามารถกันน้ำฝนได้
 - 1.3 มีเตียงที่นอนสบาย
 - 1.4 มีห้องอาบน้ำและส้วมที่สะอาด
 - 1.5 มีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอนและอุปกรณ์สำหรับการนอนทุกครั้ง
 - 1.6 มีการกำจัดแมลงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอยู่เสมอ
 - 1.7 มีการดูแลสภาพแวดล้อมของบ้านพักอยู่เสมอ
2. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วย
 - 2.1 มีกิจกรรมท่องเที่ยว เช่น เดินป่า ตกปลา ปีนเขา ขี่จักรยาน ฯลฯ
 - 2.2 มีกิจกรรมฝึกหัดศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน เช่น ทอผ้า จักสาน
 - 2.3 มีกิจกรรมต้อนรับตามประเพณีของท้องถิ่น เช่น บายศรีสู่ขวัญ
 - 2.4 มีกิจกรรมบันเทิง เช่น คอนเสิร์ต การเดินรำ การแสดงพื้นบ้าน
 - 2.5 มีกิจกรรมท่องเที่ยวที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม

3. ด้านการรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย
 - 3.1 มีการจัดเวรยามดูแลความปลอดภัย
 - 3.2 มีเครื่องมือ และวิธีการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่เมื่อเกิดเหตุร้าย
 - 3.3 มีเครื่องมือสื่อสาร ตลอดจนการเคลื่อนย้ายที่เหมาะสม หรือกรณีนักท่องเที่ยวเจ็บป่วย
 - 3.4 มีการคัดเตือนนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการเก็บรักษาทรัพย์สิน
 - 3.5 มีการดูแลและซ่อมแซมสิ่งของต่าง ๆ ในที่พัก เพื่อความปลอดภัยอยู่เสมอ
4. ด้านการบริหารจัดการและการบริการ ประกอบด้วย
 - 4.1 มีการรวมกลุ่มชาวบ้านจัดการในรูปแบบของชมรม หรือสหกรณ์ หรือกลุ่มชาวบ้าน
 - 4.2 มีคณะกรรมการทำหน้าที่บริหาร โครงการอย่างเป็นทางการ
 - 4.3 มีการกำหนดข้อปฏิบัติสำหรับให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติ เพื่อมิให้เกิดปัญหาที่ขัดต่อวัฒนธรรม จารีตประเพณี ความเชื่อของชุมชน
 - 4.4 มีระบบการจองบ้านพักล่วงหน้า และลงทะเบียนเพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว
 - 4.5 มีรายละเอียดเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมและบริการต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยวทราบชัดเจน
 - 4.6 มีข้อมูลกิจกรรมท่องเที่ยวละเอียดให้ท่องเที่ยวเลือก
 - 4.7 ชุมชนไม่หวังจะสร้างรายได้จาก Home Stay อย่างเดียว และต้องไม่มีผลกระทบต่ออาชีพดั้งเดิมของชุมชน
 - 4.8 มีผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ที่เป็นคนท้องถิ่น
5. ด้านสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย
 - 5.1 มีแหล่งโบราณคดี โบราณสถาน ประวัติศาสตร์
 - 5.2 มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ
 - 5.3 มีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ
 - 5.4 มีสถานพยาบาล ไปรษณีย์ และธนาคาร อยู่ไม่ไกลเกินไป
 - 5.5 พื้นที่หลักยังคงสภาพเดิมของชุมชนท้องถิ่น รักษาวัฒนธรรม และประเพณีเก่าแก่
6. ด้านมูลค่าเพิ่ม ประกอบด้วย
 - 6.1 มีร้านขายของที่ระลึก
 - 6.2 มีผลิตภัณฑ์โดยชาวบ้าน และใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นผลิต
 - 6.3 มีโอกาสได้เผยแพร่วัฒนธรรมของชุมชน
 - 6.4 มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของชุมชนในด้านการให้บริการที่ประทับใจ
7. ด้านการส่งเสริมการตลาดและการทำประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย
 - 7.1 มีคู่มือการท่องเที่ยวเป็นของตนเอง
 - 7.2 มี Website เผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยว
 - 7.3 มีรายชื่ออยู่ในคู่มือการท่องเที่ยว Home Stay ของกระทรวง

7.4 มีแผนที่แสดงที่พัก และเส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว

7.5 มีตารางกิจกรรมที่หลากหลายให้เลือก (www.homestaythai.org)

3.4 ขั้นตอนในการจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย

จากการจัดสัมมนาเพื่อระดมความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องทั้งโฮมสเตย์ทั่วประเทศ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ประกอบการท่องเที่ยว และนักวิชาการ เมื่อวันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2546 ซึ่งในการสัมมนารั้งนี้ คณะทำงานได้ดำเนินการนำเสนอประเด็นสำคัญ คือ นำเสนอดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ ที่ได้สร้างขึ้นจากการศึกษาเบื้องต้น และหลังจากนั้นก็ได้แบ่งกลุ่มผู้เข้าสัมมนาเป็น 5 กลุ่ม โดยเปิดโอกาสให้แต่ละกลุ่มได้พิจารณาและตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ที่นำเสนอ ก่อนการระดมความคิดเห็นในเชิงวิเคราะห์และวิจารณ์กรอบของดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่คณะทำงานเสนอ

ต่อจากนั้นทางคณะทำงานก็ได้รวบรวมผลการประชุมกลุ่มย่อยทั้ง 5 กลุ่ม และแบบสอบถามทั้งหมด มาดำเนินการประมวลผล และทำการวิเคราะห์ หลังจากนั้นก็ได้ทำการปรับปรุงและแก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับมาตรฐานและตัวชี้วัดบางตัวให้เหมาะสมยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้เสนอแนวทางปฏิบัติและรายละเอียดต่าง ๆ ในแต่ละมาตรฐาน และแต่ละตัวชี้วัดเพื่อให้ผู้ประกอบการโฮมสเตย์สามารถนำไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาโฮมสเตย์ของคนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งมาตรฐานทั้งหมดมีจำนวน 8 มาตรฐานคุณภาพ และ 43 ตัวชี้วัด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์

มาตรฐานที่ 1 ด้านที่พัก

1.1 โครงสร้างบ้านพักมีความมั่นคง

โครงสร้างบ้านมีความมั่นคง หมายถึง ลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ

- 1) ตัวบ้านต้องมั่นคงแข็งแรง ไม่อยู่ในสภาพชำรุด และเสี่ยงต่ออันตรายจากการใช้สอย
- 2) วัสดุที่ใช้ก่อสร้างบ้าน แข็งแรงซึ่งไม่ควรใช้ไม้ไผ่ หรือฝาขัดแตะ หรือใบไม้เป็นวัสดุ เว้นแต่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น ซึ่งจะต้องอยู่ในสภาพที่แข็งแรง

1.2 บ้านพักมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก และแสงสว่างเข้าถึง ไม่มีกลิ่นอับ และมีหลังคาที่สามารถกันน้ำฝนได้

1) ลักษณะบ้านที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก และไม่มีกลิ่นอับ หมายถึง ห้องต่าง ๆ ของบ้าน ออกแบบให้ลมผ่านได้ทุกจุด เช่น ห้องนอน ห้องรับแขก ห้องครัวและห้องน้ำ ในขณะที่เดียวกันต้องมีความปลอดภัยควบคู่ไปด้วย

2) หลังคา กันน้ำฝนได้ หมายถึง วัสดุที่ใช้มุงหลังคาควรเป็นกระเบื้อง หรือสังกะสี และหากเป็นวัสดุอื่น จะต้องไม่มีรอยรั่วซึมลงตัวบ้านเมื่อฝนตก หรือหากตรวจพบว่ามีรูรั่วก็ควรซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพเดิม

1.3 มีที่นอนที่สบายตามสภาพชุมชน และเครื่องนอนที่สะอาด
ที่นอน หมายถึง ที่นอนที่จัดไว้สำหรับนักท่องเที่ยว อาจเป็นฟูกและเตียง หรือฟูกอย่างเดี่ยวก็ได้ โดยทำจากวัสดุคืบที่ดี ส่วนประเภทของห้องพักอาจมีห้องเดี่ยว ห้องคู่ หรือห้องรวมตามสภาพของบ้าน
เครื่องนอน หมายถึง อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้นอน ได้แก่ ที่นอน หรือฟูก ผ้าปู หมอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม อาจจะมีโต๊ะเครื่องแป้ง กระจก และควรมีม่านหน้าต่างทุกบาน และควรมีพัดลมด้วย และที่สำคัญอุปกรณ์เครื่องนอนต้องสะอาด

1.4 มีห้องอาบน้ำ และส้วมที่สะอาด
มีสบู่ ยาสีฟัน แปรงสีฟัน ผ้าเช็ดตัวสำรองไว้ในห้องน้ำ กรณีที่นักท่องเที่ยวไม่ได้นำติดตัวมา และควรมีที่แขวนหรือราวในห้องน้ำด้วย ประตูห้องน้ำมีล็อก และการปิดเปิดอยู่ในสภาพดีและปลอดภัย ไม่มีรูและรอยรั่ว หรือช่องที่มองเห็นได้จากภายนอก มีสวิสค์ไฟฟ้า หรือจุดไฟให้ความสว่าง

1.5 มีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอนและอุปกรณ์สำหรับการนอนทุกครั้งเมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้ามาพัก
มีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอนและอุปกรณ์เมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้าพัก หมายถึง ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม จะต้องเปลี่ยนใหม่เมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้าพัก ถ้าผ้าห่มเป็นผ้านุ่มควรซักปลอกผ้านุ่มด้วย แต่ในระหว่างที่แขกเข้าพักอาจไม่ต้องเปลี่ยนปลอกหมอน ผ้าปูที่นอนทุกวันก็ได้ เว้นแต่มีความจำเป็นหรือแขกต้องการ

1.6 มีการกำจัดแมลงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอยู่เสมอ โดยใช้ภูมิปัญญาชาวบ้าน
การกำจัดแมลงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หมายถึง บริเวณบ้านหรือภายในบ้านอาจมีแมลงหรือสัตว์บางชนิด เช่น แมลงสาบ หนู ยุง มด เป็นต้น การกำจัดไม่ควรใช้สารเคมีที่อาจมีผลกระทบต่อสุขภาพของเจ้าของบ้านและแขกที่มาพัก แต่ควรจะใช้วิธีธรรมชาติและอุปกรณ์ซึ่งเป็นที่อยู่ในท้องถิ่นและเป็นภูมิปัญญา เช่น สมุนไพร เครื่องดักสัตว์ เป็นต้น

1.7 มีการดูแลสภาพแวดล้อมบริเวณบ้าน
การดูแลสภาพแวดล้อมบริเวณบ้าน หมายถึง การดูแลเอาใจใส่รายละเอียดต่าง ๆ บริเวณบ้าน เช่น สวนหย่อม สวรรค์ว ดินไม้ ร่องน้ำ ควรมีการปลูกต้นไม้ เช่น ไม้ดอก ไม้ประดับ ไม้ผล เพิ่มหากมีที่พอมินที่นั่งเล่นบริเวณลานบ้าน นอกจากนี้ควรทำความสะอาดสิ่งที่อยู่บริเวณบ้านอยู่เสมอ ไม่ควรมีที่น้ำขังที่เป็นแหล่งเพาะยุง หากมีตุ่มน้ำฝนควรมีฝาปิด

มาตรฐานที่ 2 ด้านอาหารและโภชนาการ

2.1 มีอาหารปรุงมาอย่างดี
อาหารที่ปรุงมาอย่างดี หมายถึง ชนิดของอาหาร เครื่องปรุง รสชาติของอาหารที่ทำ และขั้นตอนการปรุงอาหารต้องพิถีพิถัน สะอาดและถูกหลักโภชนาการ
ชนิดของอาหาร ควรเป็นอาหารพื้นบ้าน ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น เช่น แกงเหลืองของภาคใต้ แกงอ่อมของภาคอีสาน แกงฮังเลของภาคเหนือ เป็นต้น

เครื่องปรุง ควรเป็นสิ่งที่หาได้ในพื้นที่เป็นหลัก และใช้พืชผักสวนครัวหรือของในชุมชน โดยเน้นความสะดวก สะอาด และควรเป็นพืชผักปลอดสารพิษ รสชาติของอาหาร ควรเป็นรสชาติที่ไม่จัดเกินไป หรือหากเป็นนักท่องเที่ยวคนไทย อาจสอบถามเกี่ยวกับความชอบก่อนปรุง ทั้งนี้การปรุงทุกขั้นตอนต้องเน้นความสะดวก

2.2 ภาชนะที่ใช้สะอาดและปลอดภัย

ภาชนะที่เกี่ยวกับการปรุงอาหารทุกชนิด และจาน ถ้วย ชาม ต้องสะอาด และต้องมีช้อนกลาง สำหรับใช้ตักอาหารทุกครั้ง ภาชนะต่าง ๆ ที่ใช้ปรุงอาหารและใช้รับประทานอาหารจะต้องทำความสะอาด และล้างด้วยน้ำสะอาด โดยการใช้น้ำยาล้างจานโดยเฉพาะ ห้ามใช้ผงซักฟอกล้าง โดยเด็ดขาด และหลังจากล้างควรคว่ำไว้ให้แห้งก่อนเก็บ สำหรับแก้วคั้นน้ำจะต้องใส สะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็นคาว และควรแยกล้างต่างหาก

2.3 ครัวอยู่ในสภาพที่สะอาด ไม่มีกลิ่น

ห้องครัวอาจอยู่ในตัวบ้าน หรือแยกจากตัวบ้านก็ได้ แต่ควรหมั่นทำความสะอาดอยู่เสมอ โดยเฉพาะหลังจากการปรุงอาหารทุกครั้ง

2.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในครัว สะอาด ถูกสุขลักษณะ

ตู้กับข้าวในห้องครัว และอุปกรณ์เครื่องปรุง เช่น พริก กระเทียม กะปิ น้ำปลา ปลาร้า เกลือ ฯลฯ ต้องเก็บให้มิดชิด มีฝาปิดและกันแมลงได้ด้วย ส่วนอุปกรณ์ต่าง ๆ ในครัวควรมีลักษณะ ดังนี้

- 1) เตา อาจเป็นเตาแก๊ส หรือเตาด่านก็ได้ ซึ่งต้องอยู่ในสภาพที่สะอาด และปลอดภัย หมั่นตรวจสอบอุปกรณ์ของเตาที่อาจชำรุดเพื่อมิให้เกิดอันตรายในขณะที่ปรุงอาหาร
- 2) ตู้กับข้าว ควรมีฝาปิดเปิดได้สะดวกและสะอาด กันแมลงได้ และมีระบายอากาศถ่ายเทได้
- 3) อุปกรณ์และเครื่องปรุงต่าง ๆ ในครัว เช่น พริก กระเทียม หอม กะปิ น้ำปลา ปลาร้า ควรเก็บไว้ในภาชนะที่สะอาดและมีฝาปิด
- 4) หากมีตู้เย็น จะต้องดูแลความสะอาดอยู่เสมอ และใช้เก็บอาหาร และเครื่องคั้นอย่างเหมาะสม โดยอาหารที่มีกลิ่นให้ใช้ถุงพลาสติก หรือกล่องปิดมิดชิด ส่วนอุณหภูมิควรอยู่ที่ 5 องศาเซลเซียส หรือน้อยกว่านั้น เมื่อสังเกตดูว่ามีน้ำแข็งเกาะมาก ควรคนป้อนละลายน้ำแข็งนั้นทันที

2.5 มีน้ำดื่มและน้ำใช้ที่สะอาด

น้ำดื่ม หมายถึง น้ำที่จะนำมาใช้ดื่มตลอดเวลา ที่บ้านต้องเป็นน้ำสะอาด หากเป็นน้ำประปา ถ้าไม่แน่ใจควรต้มในภาชนะที่สะอาดก่อนบรรจุขวด หรือภาชนะอื่น ๆ และหากเป็นน้ำฝนที่ ร่องไว้ในตุ่มต้องแน่ใจว่าหลังคาบ้านสะอาดจริง สังกะสีไม่เป็นสนิม ไม่มีฝุ่นละอองเกาะ และเก็บไว้ในตุ่ม ที่สะอาดมีฝาปิดมิดชิด

2.6 มีร้านอาหารในชุมชน

การบริการอาหารของเจ้าบ้านสำหรับนักท่องเที่ยวอาจมีเพียงอาหารเช้า หรือบางมือเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีร้านอาหารในชุมชนคอยให้บริการนักท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหารตามสั่ง หรือ ร้านข้าวแกง และร้านอาหารดังกล่าวควรเป็นเครือข่ายในชุมชน ที่ร่วมมือกันต้อนรับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องร่วมมือในเรื่องของความสะดวกของอาหาร ร้านและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญควรขายในราคาปกติไม่แพงจนเกินไป นอกจากนี้ควรมีบริการที่อิมแซ้มแจ่มใส และน่าประทับใจ

มาตรฐานที่ 3 ด้านความปลอดภัย

3.1 มีการจัดเวรยาม ดูแลความปลอดภัย

ควรมีการจัดให้มีเวรยาม เฝ้าระวังและดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว โดยมีตารางเวรชัดเจน และอาจมีหัวหน้าซึ่งเป็นผู้นำในชุมชนเป็นผู้รับผิดชอบ มีการอบรม และฝึกปฏิบัติให้กับเวรยาม เมื่อมีเหตุร้าย และขอความร่วมมือให้ทุกคนในชุมชนสอดส่องดูแลคนแปลกหน้า และรีบแจ้งผู้เป็นเวรยามทราบทันทีเมื่อมีเหตุร้าย

3.2 มีเครื่องมือ และวิธีการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ เมื่อเกิดเหตุร้าย หรือกรณีนักท่องเที่ยวเจ็บป่วย

เครื่องมือ หมายถึง อุปกรณ์หรือสิ่งที่ใช้เป็นสื่อเพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ ตำรวจ ทหาร พยาบาล สาธารณสุข พนักงานดับเพลิงในกรณีที่เกิดเหตุร้าย เช่น นักท่องเที่ยวเจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุ จี ปลายัน และอื่น ๆ เครื่องมือดังกล่าว ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร วิทยุ เป็นต้น ซึ่งควรมีอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างก็ได้ โดยสามารถใช้อุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ ดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง และควรมีการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์จริง

3.3 มีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

การปฐมพยาบาลเบื้องต้น หมายถึง เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่นักท่องเที่ยวเจ็บป่วย ถูกแมลงสัตว์กัดต่อย และอุบัติเหตุต่าง ๆ ควรมีการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ ก่อนนำส่งสถานพยาบาล เช่น การห้ามเลือด การปฐมหัวใจ การประคบ การทำแผล นอกจากนี้ควรมีอาสาสมัครประจำบ้าน และมีที่เก็บยาดังกล่าวอย่างเหมาะสมและหาง่าย โดยอาจมีผู้ยาเฉพาะ ดัดตั้งไว้ในจุดที่มองเห็นในบ้านพัก

3.4 มีการเตือนนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการเก็บรักษาทรัพย์สิน และเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับยา ในกรณีที่นักท่องเที่ยวมีโรคประจำตัว

วิธีการเตือนนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับรักษาทรัพย์สิน ควรบอกให้ระวังทรัพย์สินมีค่าต่าง ๆ เช่น กระเป๋าเงิน แหวน สร้อย และเครื่องประดับอื่น ๆ ควรสอบถามเกี่ยวกับโรคประจำตัวของนักท่องเที่ยว และควรเตือนให้เตรียมยาไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้ควรระบุเรื่องดังกล่าวไว้ในเอกสารการลงทะเบียนด้วยเพื่อมิให้นักท่องเที่ยวหลงลืม

3.5 มีการดูแลและซ่อมแซมถ้อยคำต่าง ๆ ในที่พัก เพื่อความปลอดภัยของผู้เสมอ
เจ้าของบ้านต้องหมั่นดูแลถ้อยคำต่าง ๆ ในบ้าน เช่น ประตู หน้าต่าง ตู้ ให้อยู่ในสภาพที่มั่นคง
แข็งแรง และใช้งานได้อย่างปลอดภัย และหากเกิดชำรุดก็ให้รีบดำเนินการซ่อมแซมทันที

มาตรฐานที่ 4 ด้านการจัดการ

4.1 มีการรวมกลุ่มของชาวบ้าน จัดการในรูปของชมรม หรือสหกรณ์

การจัดการโฮมสเตย์ ควรจะเป็นการรวมกลุ่มของชุมชน ในรูปแบบของกลุ่ม ชมรม หรือ
สหกรณ์ เพื่อให้ชุมชนมีส่วนร่วมมากที่สุด และจะต้องมีความพร้อมด้วยในทุก ๆ ด้าน สำหรับการดำเนินการ
โดยองค์กร หรือบุคคลอื่นนอกพื้นที่ อาจเข้ามาสนับสนุนให้ชุมชนรวมกลุ่มกันทำได้ แต่ไม่ควรดำเนินการ
ในเชิงธุรกิจ ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง

4.2 มีคณะกรรมการบริหาร โครงการ

เมื่อชุมชนสามารถรวมกลุ่มทำโฮมสเตย์ได้แล้ว ควรจัดให้มีคณะกรรมการบริหาร
โครงการ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน และหลักประชาธิปไตยเป็นสำคัญ กรรมการดังกล่าวจะมี
บทบาทและหน้าที่ชัดเจนในการดำเนินการ โฮมสเตย์ของชุมชน

4.3 มีการกำหนดข้อปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อมิให้เกิดปัญหาที่ขัดต่อวัฒนธรรม จารีต
ประเพณี ความเชื่อของชุมชน

กรรมการบริหาร โฮมสเตย์ของชุมชนต้องร่วมกันกำหนดข้อปฏิบัติต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยว
ทราบล่วงหน้า โดยกำหนดสิ่งที่นักท่องเที่ยวทำได้ และทำไม่ได้ เช่น การแต่งกายไม่สุภาพ การแสดงออก
ของชายและหญิงลักษณะผู้สาว การใช้สารเสพติด เป็นต้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวยอมรับ และเข้าใจก่อน
เดินทาง ทั้งนี้เพื่อมิให้เกิดปัญหาที่ขัดต่อวัฒนธรรมของชุมชน

4.4 มีระบบการจองล่วงหน้า และลงทะเบียนเพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว
ระบบจองล่วงหน้า หมายถึง เมื่อนักท่องเที่ยวต้องการมาเที่ยวจะต้องสามารถจอง
ล่วงหน้าได้ โดยควรจัดเตรียม ดังนี้

- 1) การใช้โทรศัพท์ หรือเครื่องfaxอินเตอร์เน็ต หรือไปรษณีย์ จองโดยตรงกับกรรมการ
โฮมสเตย์
- 2) จองผ่านบริษัทนำเที่ยว การจองล่วงหน้าดังกล่าวต้องมีการตอบรับและต้องแจ้งให้
นักท่องเที่ยวทราบข้อปฏิบัติล่วงหน้าด้วย

4.5 มีรายละเอียดเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมและบริการต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยวทราบชัดเจน
ค่าธรรมเนียม และค่าบริการต่าง ๆ ควรระบุไว้ในข้อมูลการประชาสัมพันธ์ เช่น ค่าที่พัก / คน
/ คืน, ค่าอาหาร / คน / มื้อ, ค่าน้ำเที่ยว / คน หรือกลุ่ม ฯลฯ

4.6 มีข้อมูลกิจกรรมท่องเที่ยวอย่างละเอียดให้นักท่องเที่ยวเลือก

เนื่องจากกิจกรรมที่จัดให้นักท่องเที่ยวในแต่ละชุมชนมีลักษณะหลากหลาย และแตกต่างกัน ตามสภาพของแต่ละชุมชน ดังนั้นจึงควรระบุกิจกรรมที่ชุมชนสามารถจัดไว้ให้ครบถ้วน และให้นักท่องเที่ยว เป็นผู้เลือกตามความต้องการ

4.7 ชุมชนไม่หวังจะสร้างรายได้จากโฮมสเตย์อย่างเดียว และต้องไม่มีผลกระทบต่ออาชีพดั้งเดิม ของชุมชน สมาชิกในชุมชนที่จัดโฮมสเตย์จะต้องตระหนักเสมอว่าโฮมสเตย์เป็นเพียงอาชีพเสริม มีอาชีพหลัก ทั้งนี้สมาชิกชุมชน หน่วยงานภายนอกที่สนับสนุน และบริษัททัวร์ต้องเข้าใจตรงกัน

มาตรฐานที่ 5 ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว

5.1 มีกิจกรรมท่องเที่ยว เช่น เดินป่า ตกปลา ขี่ม้า ขี่จักรยาน ฯลฯ ซึ่งเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นของคน ในชุมชน

เนื่องจากกิจกรรมท่องเที่ยวในแต่ละชุมชนมีหลากหลายตามสภาพพื้นที่ และภูมิประเทศ ซึ่ง กิจกรรมต่าง ๆ ชุมชนจะร่วมกันจัดขึ้นและกำหนดไว้ชัดเจน มีผู้นำเที่ยว มีความปลอดภัย และเตรียมอุปกรณ์ ไว้ให้พร้อม เช่น การตกปลาต้องเตรียมพร้อมว่าใครนำเที่ยว อุปกรณ์ตกปลาคืออะไร และสถานที่ตกปลาอยู่ที่ไหน เป็นต้น

5.2 มีกิจกรรมฝึกหัดศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน เช่น ทอผ้า จักสาน ฯลฯ

โดยทั่วไปชาวบ้านมักมีความรู้ความสามารถในด้านศิลปหัตถกรรมพื้นบ้านอยู่แล้ว จึงควรจัดให้มีกิจกรรมนี้ให้นักท่องเที่ยวได้เลือกด้วย เช่น ฝึกหัดการทอผ้า การจักสาน เป็นต้น

5.3 มีกิจกรรมต้อนรับตามประเพณีของท้องถิ่น เช่น บายศรีสู่ขวัญ ฯลฯ

เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง ชุมชนควรจัดกิจกรรมต้อนรับ โดยอาศัยวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่เคยปฏิบัติอยู่แล้ว เช่น การบายศรีสู่ขวัญ หรือการต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และอบอุ่น เป็นต้น โดยกิจกรรมดังกล่าวไม่ควรปรุงแต่งจนขัดแย้งกับประเพณีดั้งเดิมของชุมชน

5.4 มีกิจกรรมบันเทิง เช่น คอนเสิร์ตเต้นรำ การแสดงพื้นบ้าน ฯลฯ

กิจกรรมด้านบันเทิง เช่น นันทนาการในยามว่าง หรือคอนเสิร์ต หรือตามเวลาที่เหมาะสม ควรจัดให้นักท่องเที่ยวเลือกด้วย เช่น คอนเสิร์ตพื้นเมือง การเต้นรำ และการแสดงพื้นบ้าน โดยการแสดงต่าง ๆ ควรเป็นของชุมชน

5.5 มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม

กิจกรรมทุกชนิด ทุกประเภทที่จัดให้กับนักท่องเที่ยว จะต้องยึดหลักการเดียวกัน คือ ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น ไม่ทิ้งขยะ ไม่ขีดเขียนบนแผ่นหิน ไม่ส่งเสียงดัง เป็นต้น

5.6 มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน เช่น กิจกรรมเกี่ยวกับการ ประกอบอาชีพของชุมชน และการถ่ายทอดตำนาน หรือประวัติศาสตร์ของท้องถิ่น

ในระหว่างที่นักท่องเที่ยวอยู่ในชุมชนจะต้องตระหนักเสมอว่าเป็นการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ด้านนักท่องเที่ยวก็ควรต้องเรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชน ในขณะเดียวกันชุมชนก็ได้เรียนรู้วัฒนธรรมบางอย่างของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ

มาตรฐานที่ 6 ด้านสภาพแวดล้อม

6.1 มีแหล่งท่องเที่ยวประเภทใดประเภทหนึ่ง หรือหลายประเภท เช่น แหล่งโบราณคดี โบราณสถาน แหล่งท่องเที่ยวทางการเกษตร เป็นต้น ในบริเวณใกล้ที่พักควรมีแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดใจให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างน้อย 1 ประเภท ได้แก่

- 1) แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ได้แก่ ภูเขา ทะเล น้ำตก น้ำพุ ฯลฯ
- 2) แหล่งโบราณสถาน และประวัติศาสตร์ เช่น วัด เจดีย์ วัตถุโบราณ ฯลฯ
- 3) แหล่งท่องเที่ยวที่ชุมชนมีอยู่แล้ว และเป็นอาชีพของชุมชน เช่น สวนผลไม้ แปลงผัก บ่อปลา รวมถึงการทำนาปลูกข้าว ฯลฯ

6.2 มีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม ทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวและชุมชนอยู่เสมอ ชุมชนจะต้องมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว โดยร่วมมือกับหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ดูแลรักษาโดยตรง

6.3 มีสถานพยาบาล ไปรษณีย์ ธนาคารอยู่ไม่ไกลเกินไป
โฮมสเตย์ควรอยู่ไม่ไกลจากสถานพยาบาล เพื่อความสะดวกในการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวเมื่อเจ็บป่วย หรือหากไม่มีสถานพยาบาลควรรู้จักสถานพยาบาลที่อยู่ใกล้ที่สุด ส่วน ไปรษณีย์ และธนาคารก็เช่นกัน หากไม่อยู่ใกล้ชุมชนควรรู้สถานที่ที่อยู่ใกล้มากที่สุด เพื่อแนะนำนักท่องเที่ยวได้

6.4 พื้นที่หลักยังคงสภาพเดิมของชุมชน และยังรักษาวัฒนธรรมและประเพณีของคนชุมชนที่มีโฮมสเตย์จะต้องช่วยกันรักษาสภาพเดิมของชุมชน โดยไม่ควรเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ นักท่องเที่ยวพึงพอใจ จนทำลายวิถีชีวิตความเป็นอยู่ และขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิมของชุมชน

มาตรฐานที่ 7 ด้านมูลค่าเพิ่ม

7.1 มีร้านขายของที่ระลึกในชุมชน
ควรจัดให้มีร้านค้าหรือมุมเล็ก ๆ ของชุมชนเป็นจุดจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก หากไม่มีชุมชนควรจัดการให้มีร้านค้าของชุมชนเกิดขึ้น

7.2 มีผลิตภัณฑ์โดยชาวบ้านและใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นผลิต
ชุมชนควรใช้โอกาสนี้ใช้ภูมิปัญญาที่ชุมชนสั่งสมมา หรือสิ่งที่ชุมชนริเริ่มขึ้นใหม่ ทำของที่ระลึกเพื่อจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งของที่ระลึกดังกล่าวอาจเป็นสิ่งของเครื่องใช้ เครื่องประดับ เสื้อผ้า ตลอดจนของตกแต่ง หรืออาหาร ขนม โดยควรใช้วัสดุ หรือวัตถุดิบที่มีในชุมชนนั้นเป็นหลัก

7.3 มีโอกาสได้เผยแพร่วัฒนธรรมของชุมชน
ชุมชนได้ใช้โอกาสที่นักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชนได้เผยแพร่ วัฒนธรรมของชุมชนทุก ๆ ด้าน
ให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสและชื่นชม ซึ่งถือว่าเป็นการทำนุบำรุงวัฒนธรรมของคนอีกด้วย

7.4 มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในชุมชนในด้านการให้บริการที่ประทับใจ
การที่ชุมชนมีโอกาสด้อนรับนักท่องเที่ยวแต่ละครั้งคนในชุมชน ได้มีโอกาสแสดง
ความสามารถของตนเองตามที่ตนถนัด เช่น การต้อนรับ มัคคุเทศก์ การปรุงอาหาร การทอผ้า จักสาน เป็นต้น

มาตรฐานที่ 8 ด้านการส่งเสริมการตลาด

8.1 มีคู่มือ หรือเอกสารเผยแพร่การท่องเที่ยวเป็นของตนเอง และเป็นข้อมูลจริง โดยคู่มือหรือ
เอกสารดังกล่าวมีรายละเอียดต่าง ๆ ครบถ้วน เช่น รายการกิจกรรมแหล่งท่องเที่ยว แผนที่เส้นทาง

โฮมสเตย์แต่ละแห่งควรมีคู่มือหรือแผ่นพับ หรือเอกสารที่รวบรวมข้อมูลให้นักท่องเที่ยว
รับทราบ โดยคู่มือดังกล่าวควรระบุรายละเอียดทุกประเภทให้นักท่องเที่ยวทราบด้วย อย่างน้อยควรมี
กิจกรรมการท่องเที่ยว รายละเอียดค่าใช้จ่าย และการติดต่อ เป็นต้น

8.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์

เนื่องจากปัจจุบันการติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำได้ค่อนข้างง่าย โดยคน
ในท้องถิ่นสามารถทำได้เอง ดังนั้น โฮมสเตย์จึงควรสร้างโฮมเพจของตนเอง ซึ่งมีทั้งภาษาไทยและ
ภาษาอังกฤษ (หากมีปัญหาในการดำเนินการขอความช่วยเหลือจากฝ่ายสนับสนุน)

8.3 มีรายชื่ออยู่ในคู่มือการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ปัจจุบันสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้จัดทำคู่มือและ
ทำเนียบการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ของประเทศไทย ดังนั้น โฮมสเตย์ต่าง ๆ จึงควรติดต่อเพื่อให้อยู่ในระบบ
ดังกล่าว และในขณะเดียวกันอาจมีการเชื่อมโยงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของกระทรวง ซึ่งมีโฮมเพจดังนี้
โดยเฉพาะ www.homestaythai.org

3.5 ขั้นตอนการมอบตราสัญลักษณ์มาตรฐานโฮมสเตย์

1. การออกแบบตราสัญลักษณ์โฮมสเตย์มาตรฐานไทย

ในปีงบประมาณ 2546 สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้สร้าง
กรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานการจัดการที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท (Home Stay) และในปีงบประมาณ
2547 ได้กำหนดตราสัญลักษณ์โฮมสเตย์มาตรฐานไทย เพื่อมอบให้แก่โฮมสเตย์ที่ผ่านการประเมินและใช้
ประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

ในขั้นต้น สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว ได้ออกแบบตราสัญลักษณ์โฮมสเตย์มาตรฐานไทย
จำนวน 5 แบบ และได้ส่งตราสัญลักษณ์ไปยังผู้ประกอบการ โฮมสเตย์เพื่อคัดเลือกตราสัญลักษณ์ ซึ่งผลการ
คัดเลือกปรากฏว่า ตราสัญลักษณ์โฮมสเตย์มาตรฐานไทยที่ได้รับการเลือก ดังนี้

แผนภาพที่ 8 ตราสัญลักษณ์มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย



Home Stay
STANDARD
Thailand

ความหมายของตราสัญลักษณ์ เป็นหลังคาถายกกลอน ใช้เป็นสัญลักษณ์เพื่อแสดงถึงโฮมสเตย์ที่อยู่ในชนบทของไทย ส่วนตัวอักษร Home Stay หมายถึง การท่องเที่ยวรูปแบบโฮมสเตย์ ซึ่งนักท่องเที่ยวและเจ้าของบ้านจะอยู่และเรียนรู้ร่วมกันอย่างอบอุ่น และตัวอักษร STANDARD หมายถึง คำที่ใช้เพื่อยืนยันว่าเป็นโฮมสเตย์ที่ได้รับมาตรฐาน

2. การสร้างหลักสูตรการพัฒนาสู่มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย

ในปีงบประมาณ 2547 สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวได้พัฒนาหลักสูตรการพัฒนาสู่มาตรฐานโฮมสเตย์ไทยและจัดฝึกอบรมให้กับผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ คณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐาน และวิทยากรโฮมสเตย์ ซึ่งดำเนินงานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างหลักสูตรมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อการสร้างมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยต่อไป

สำหรับวิธีการดำเนินการพัฒนาหลักสูตรดังกล่าว ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เตรียมสร้างหลักสูตรฝึกอบรม โดยศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องประชุมระดมความคิดเห็นผู้เกี่ยวข้องและผู้ทรงคุณวุฒิ และสำรวจความต้องการในการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 2 สร้างหลักสูตร โดยการพัฒนาโครงสร้างและองค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ขอบเขตเนื้อหา การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ในการฝึกอบรม และการวัดประเมินผล

ขั้นตอนที่ 3 ปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม

ผลการดำเนินงาน ได้หลักสูตรการฝึกอบรมที่มีคุณภาพและมาตรฐานจำนวน 3 หลักสูตร คือ หลักสูตรการพัฒนาสู่มาตรฐานโฮมสเตย์ไทยสำหรับผู้ประกอบการโฮมสเตย์ หลักสูตรการตรวจประเมินโฮมสเตย์สำหรับคณะกรรมการตรวจประเมิน และหลักสูตรการเป็นวิทยากรโฮมสเตย์สำหรับวิทยากรโฮมสเตย์

สำหรับข้อเสนอแนะในการพัฒนาหลักสูตร คือ การเพิ่มเนื้อหาในการสร้างผู้ประกอบการแบบเต็ม
แก่ (Entrepreneur) ให้กับผู้ประกอบการ

3. การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินโฮมสเตย์

เพื่อให้การประเมินคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์ตามกรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์ที่
สร้างขึ้นเมื่อปี 2546 เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาและส่งเสริม โฮมสเตย์ในประเทศไทย สำนักงาน
พัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงได้ประสานงานให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจ
ประเมิน โฮมสเตย์ โดยขอความร่วมมือไปยังจังหวัดที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน โฮมสเตย์
โดยขอความร่วมมือไปยังจังหวัดที่มี โฮมสเตย์ทั่วประเทศ แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกรรมการ โดยมีขั้นตอน
การดำเนินงาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวทำหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัด 45 จังหวัดที่มี
โฮมสเตย์

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพโฮมสเตย์ซึ่ง
คณะกรรมการดังกล่าวประกอบด้วยคณะกรรมการ จำนวน 6 คน ได้แก่

1. พัฒนาการจังหวัด หรือผู้แทน
2. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด หรือผู้แทน
3. ผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยว (ททท.) หรือผู้แทน
4. หัวหน้าภาควิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัย หรือผู้แทน
5. ประธานหอการค้าจังหวัด หรือผู้แทน
6. ผู้อำนวยการศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัด หรือผู้แทน

อนึ่ง ในบางจังหวัดผู้ว่าราชการ ได้แต่งตั้งผู้มีตำแหน่งอื่นเป็นคณะกรรมการเพิ่มเติม เช่น รองผู้ว่า
ราชการจังหวัด โยธาธิการจังหวัด เป็นต้น ทำให้ในบางจังหวัดมีคณะกรรมการมากกว่า 6 คน และปัจจุบันมี
คณะกรรมการที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งทั้งหมด 35 จังหวัด จำนวนกรรมการ 259 คน

4. ประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม

การฝึกอบรมกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการ โฮมสเตย์ กลุ่มวิทยากรที่ปรึกษาด้านโฮมส
เตย์ และกลุ่มคณะกรรมการ โฮมสเตย์ไทย มีความจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากปี 2547 นี้เป็นปีแรกของการ
ประเมินคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทย และเพื่อให้ทุกฝ่ายมีความเข้าใจตรงกัน และสามารถนำไปปฏิบัติ
ตามคู่มือคัดสรร โฮมสเตย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว จึงกำหนดให้มีการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมไปยังกลุ่มเป้าหมาย
ล่วงหน้าเพื่อให้รับทราบวัน เวลา สถานที่ และเพื่อที่จะเข้ารับการศึกษาอบรม ผ่านทางสื่อ Website และ
จดหมายแจ้งการอบรม

ผลการดำเนินงาน กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่รับทราบการฝึกอบรมในครั้งนี้และเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรดังกล่าว

5. การจัดฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาผู้มาครฐานโฮมสเตย์ไทย

เมื่อได้ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว จึงได้มีการดำเนินงานฝึกอบรมให้แก่กลุ่มเป้าหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาโฮมสเตย์ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดไว้

กระบวนการในการดำเนินงานจัดฝึกอบรม มีลำดับขั้นตอนการจัดการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดและคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย โดยการสำรวจข้อมูลและประชุมเพื่อพิจารณาคัดเลือก

ขั้นตอนที่ 2 การวางแผนการฝึกอบรม โดยการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรม จากนั้นจัดประชุมปฏิบัติการเพื่อทำแผนการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินงานตามแผนการฝึกอบรม ตั้งแต่การประชาสัมพันธ์เชิญชวนกลุ่มเป้าหมายจัดงานแถลงข่าวการฝึกอบรม ส่วนกำหนดการดำเนินการฝึกอบรมมีจำนวน 5 ครั้ง ใน 5 ภูมิภาค คือ ที่จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดนครปฐม และจังหวัดนครนายก ผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ประกอบการจำนวน 227 คน คณะกรรมการตรวจประเมินจำนวน 168 คน และวิทยากรโฮมสเตย์จำนวน 128 คน นอกจากนี้ยังได้รับความสนใจจากสื่อมวลชนร่วมสังเกตการณ์จำนวน 31 คน ภายหลังจากการฝึกอบรมแล้วได้มีการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม

ผลการจัดฝึกอบรมพบว่า สามารถดำเนินการได้ตามแผนการฝึกอบรมทุกประการกล่าวคือ จัดได้จำนวน 5 ครั้ง กระจายทั้ง 5 ภูมิภาค มีผู้เข้ารับการอบรมครบทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมาย โดยได้จำนวนรวมทั้งสิ้น 523 คน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการจัดฝึกอบรม คือ การพัฒนาฐานข้อมูลที่เป็นทำเนียบผู้เข้ารับการอบรมให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อการติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้สถานที่จัดอบรมควรเป็นหน่วยงานราชการ หรือสถานที่สาธารณะของชุมชนหรือภายในโฮมสเตย์ซึ่งจะช่วยให้ได้บรรยากาศและความรู้เพิ่มขึ้น

6. การประสานงานการตรวจประเมินโฮมสเตย์

ภายหลังจากการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาผู้มาครฐานโฮมสเตย์ไทย ที่จัดขึ้นทั้ง 5 ภูมิภาคเสร็จสิ้นลง ปรากฏว่ามีโฮมสเตย์ที่สนใจในการขอรับการตรวจประเมินเป็นอย่างมาก ทางสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวจึงได้ดำเนินการประสานงานการตรวจประเมินโฮมสเตย์ระหว่างผู้ประกอบการและคณะกรรมการตรวจประเมินโฮมสเตย์ระหว่างผู้ประกอบการและคณะกรรมการตรวจประเมินโฮมสเตย์ของแต่ละจังหวัดตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 โฮมสเตย์ยื่นข้อเสนอขอรับการประเมินจากสำนักพัฒนาการท่องเที่ยวตามแบบที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 2 ติดต่อบริษัท ไปยังเลขานุการประเมินของคณะกรรมการตรวจประเมิน โสมสเคย์ในจังหวัดที่มีการขอรับการประเมิน

ขั้นตอนที่ 3 เลขานุการของคณะกรรมการตรวจประเมิน ดำเนินการเชิญประชุมคณะกรรมการตรวจประเมินประจำจังหวัด เพื่อนัดวันออกประเมิน (กรรมการต้องออกประเมินไม่น้อยกว่า 4 คน)

ขั้นตอนที่ 4 แจ้งให้โสมสเคย์ที่ขอรับการประเมินทราบกำหนดวันประเมิน

ขั้นตอนที่ 5 ดำเนินการประเมินตามคู่มือคัดสรร

ขั้นตอนที่ 6 คณะกรรมการตรวจประเมินสรุปและรวบรวมผลการประเมิน (เอกสารเครื่องมือการประเมินทุกฉบับ, เอกสารสรุปผลการประเมินพร้อมลายมือชื่อกรรมการ และใบเสร็จรับเงิน/หรือใบสำคัญจ่ายทั้งหมด) แล้วส่งไปยังสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ผลการดำเนินงาน พบว่ามีโสมสเคย์อื่นขอรับการประเมินทั้งสิ้น 18 แห่ง มีการประสานงานให้คณะกรรมการลงประเมินครบทั้งหมด 18 แห่ง ส่วนผลการประเมินปรากฏว่าโสมสเคย์ที่ผ่านการประเมินมีจำนวน 16 แห่ง ส่วนที่ไม่ผ่านการประเมินจำนวน 2 แห่ง

7. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ (VCD) ดัชนีแบบโสมสเคย์มาตรฐานไทย

การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โสมสเคย์ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายอันจะส่งผลดีต่อการสร้างรายได้ของประชาชนและชุมชน การยกระดับคุณภาพชีวิต และการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้นจำเป็นที่จะต้องมีการใช้เครื่องมือทางการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสื่อประชาสัมพันธ์ประเภท VCD สามารถสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้รับสารได้มาก และการคัดเลือกโสมสเคย์ดัชนีแบบมาจัดทำเป็นสื่อ VCD นี้ ยังทำให้เกิดการรับรู้และสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก

วัตถุประสงค์ของการจัดทำ VCD นี้ เพื่อเผยแพร่และขยายองค์ความรู้เรื่องมาตรฐาน โสมสเคย์ไทยสู่สาธารณชนและเพื่อเป็นการขยายตลาดการท่องเที่ยวแบบโสมสเคย์ให้เป็นที่รับรู้มากขึ้น

ขั้นตอนการดำเนินงาน ประกอบด้วยการสำรวจข้อมูลโสมสเคย์ที่ผ่านการประเมินจากนั้นจึงประชุมเพื่อพิจารณาคัดเลือกโสมสเคย์ดัชนีแบบจำนวน 5 แห่ง ดำเนินการจัดทำโครงร่างของบทเพื่อการนำเสนอแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนดำเนินการลงพื้นที่ถ่ายทำและดำเนินการผลิตเป็น VCD ดัชนีแบบต่อไป ซึ่งผลการดำเนินงานได้ VCD ดัชนีแบบ 5 แห่ง คือ

- | | | | |
|----------------|-----------------|------------------|-------------------|
| • บ้านแม่กำปอง | ตำบลห้วยแก้ว | อำเภอแม่ออน | จังหวัดเชียงใหม่ |
| • บ้านนุไทร | ตำบลไทยสามัคคี | อำเภอวังน้ำเขียว | จังหวัดนครราชสีมา |
| • บ้านป่ารสา | ตำบลธารปราสาท | อำเภอโนนสูง | จังหวัดนครราชสีมา |
| • บางเจ้าฉ่า | ตำบลบางเจ้าฉ่า | อำเภอโพธิ์ทอง | จังหวัดอ่างทอง |
| • กลุ่มเกาะยาว | ตำบลเกาะยาวน้อย | อำเภอเกาะยาว | จังหวัดพังงา |

ซึ่ง VCD ทั้ง 5 ชุด นั้นเผยแพร่อย่างเป็นทางการครั้งแรกในงานประชุมเชิงวิชาการ โสมสเคย์ มาตรฐานไทย เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2547 ณ โรงแรม เรดิสัน กรุงเทพมหานคร ก่อนที่จะเผยแพร่สู่สาธารณชนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานครั้งนี้ คือ ควรมีการจัดทำ VCD เป็นภาษาอังกฤษ และจัดส่ง VCD ให้กับสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ในประเทศไทยและต่างประเทศ ตลอดจนศูนย์การท่องเที่ยวที่วิทยาและนันทนาการทุกจังหวัดและอาจส่งให้กับสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดสอนสาขาการท่องเที่ยว

8. จัดพิธีแถลงข่าวพิธีมอบตราสัญลักษณ์

เพื่อให้การจัดพิธีมอบตราสัญลักษณ์มาตรฐาน โสมสเคย์ไทยแก่โสมสเคย์ที่ผ่านการประเมินทั่วประเทศจำนวน 18 แห่ง เป็นที่รับรู้จากสังคม และเป็นการประชาสัมพันธ์ โสมสเคย์ไปสู่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ตลอดจนเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ประกอบการ โสมสเคย์ต่าง ๆ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว จึงกำหนดจัดให้มีการแถลงข่าวพิธีมอบตราสัญลักษณ์ผ่านสื่อมวลชนทุกแขนงให้เผยแพร่ข่าวสารการจัดงานให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยจัดแถลงข่าวในวันที่ 8 กันยายน 2547 ณ โรงแรมดิอิมเมอร์อัลด์ ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร โดยมี ดร.ศศิธรรา พิชัยชาญณรงค์ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นประธานในพิธี

ผลการแถลงข่าวครั้งนี้สื่อมวลชนได้เผยแพร่การจัดงานในรูปแบบข่าวสารอย่างกว้างขวาง ส่งผลให้การจัดพิธีมอบตราสัญลักษณ์ โสมสเคย์เป็นที่รับรู้ในกลุ่มเป้าหมาย

9. การจัดพิธีมอบตราสัญลักษณ์มาตรฐาน โสมสเคย์ไทย

สืบเนื่องจากการจัดงานแถลงข่าว โครงการประชุมเชิงวิชาการ โสมสเคย์ไทย และพิธีมอบตราสัญลักษณ์มาตรฐาน โสมสเคย์ไทย เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2547 สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวร่วมกับคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้จัดการประชุมเชิงวิชาการ โสมสเคย์ไทย และพิธีมอบตราสัญลักษณ์มาตรฐาน โสมสเคย์ไทย ขึ้นในวันพฤหัสบดีที่ 23 กันยายน 2547 ณ ห้องบอลรูม A โรงแรมเรดิสัน โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประสานงานกับโรงแรมเรดิสัน ในการจัดเตรียมสถานที่

ขั้นตอนที่ 2 ประสานงานกับ รศ.ดร.เสรี พงศ์พิศ ผู้อำนวยการสถาบันวิสาหกิจชุมชน และประธานมูลนิธิหมู่บ้าน ในการเป็นวิทยากรบรรยายพิเศษ “โสมสเคย์ไทย : วิถีชุมชนเข้มแข็ง”

ขั้นตอนที่ 3 ประสานงานกับประธานในพิธีเพื่อเป็นเกียรติในพิธี และมอบตราสัญลักษณ์มาตรฐาน โสมสเคย์ไทย

ขั้นตอนที่ 4 ประสานงานกับผู้ประกอบการ โสมสเคย์ที่จะเข้ารับมอบตราสัญลักษณ์มาตรฐาน โสมสเคย์ไทย จำนวน 16 โสมสเคย์

ขั้นตอนที่ 5 ประสานงานกับผู้ที่สนใจเข้ารับฟังการบรรยายพิเศษ เรื่อง “โสมสเคย์ไทย : วิถีชุมชนเข้มแข็ง”

ผลการดำเนินการจัดการประชุมวิชาการ โสมสเดย์ไทย และพิธีมอบตราสัญลักษณ์มาตรฐาน โสมสเดย์ไทย ปรากฏว่ามีโสมสเดย์ที่เข้ารับมอบตราสัญลักษณ์มาตรฐาน โสมสเดย์ไทย จำนวนทั้งสิ้น 16 โสมสเดย์ เจ้าของบ้านที่ผ่านการตรวจประเมิน 174 หลังคาเรือน และมีผู้สนใจเข้ารับฟังการบรรยายพิเศษ 360 คน

10. สรุปผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจประเมินโสมสเดย์ไทยในปี 2547

ในปี 2547 เป็นปีแรกที่มีการตรวจประเมินคุณภาพโสมสเดย์ ภายหลังจากการสร้างค่านิยมชีวิตคุณภาพ โสมสเดย์ โดยสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดระดับคุณภาพและส่งเสริมโสมสเดย์ในประเทศไทยให้ได้มาตรฐาน และดึงดูดใจนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจชุมชนอีกทางหนึ่งด้วย ส่วนวัตถุประสงค์ คือ สรุปผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพโสมสเดย์ไทยในปี 2547 และสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจประเมินด้วยโดยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1) วิเคราะห์การปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจประเมินจากสรุปผลที่กรรมการส่งมายังสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ ดำเนินการภายหลังจากปฏิบัติงานแล้วเสร็จ (หลังวันที่ 20 กันยายน 2547)

2) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นที่ส่งไปยังคณะกรรมการที่เดินทางไปตรวจประเมิน ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ ดำเนินการระหว่างวันที่ 7 ตุลาคม - 5 พฤศจิกายน 2547

3) สรุปผลและเขียนรายงาน

สรุปผลและข้อเสนอแนะ ได้แก่

1) ในปี 2547 มีโสมสเดย์ทั่วประเทศสมัครเข้ารับการตรวจประเมินจำนวน 18 แห่ง ในจำนวนดังกล่าวมีโสมสเดย์ที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน และได้รับตราสัญลักษณ์จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 89) ส่วนโสมสเดย์ที่ไม่ผ่านเกณฑ์มี 2 แห่ง (ร้อยละ 11)

2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตรวจประเมิน สรุปได้ว่า เนื่องจากเป็นช่วงเริ่มต้น โครงการตรวจประเมิน ทำให้โสมสเดย์เข้าสมัครเข้ารับการตรวจก่อนข้างน้อย การประสานงานต่าง ๆ ระหว่างกรรมการฯ กับหน่วยงานค่อนข้างช้า ควรปรับปรุงคู่มือคัดสรรให้สะดวกและเหมาะสมกับการทำงาน และควรมีการฝึกอบรมกรรมการฯ ให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ซึ่ง ๆ ขึ้น

11. การประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมตามโครงการกำหนดมาตรฐานต้นแบบโสมสเดย์ไทย

การตรวจประเมินคุณภาพมาตรฐาน โสมสเดย์ไทยตามค่านิยมชีวิตที่สร้างขึ้นเมื่อปี 2546 นั้น จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มคณะกรรมการตรวจประเมิน กลุ่มวิทยากร และกลุ่มผู้ประกอบการ โสมสเดย์ โดยมุ่งให้ทั้ง 3 กลุ่มมีความรู้ความเข้าใจนโยบายการส่งเสริมโสมสเดย์ การตรวจประเมินเพื่อจัดระดับคุณภาพโสมสเดย์ และสามารถนำไปปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่และภาระกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว ร่วมกับคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ดำเนินการฝึกอบรม ส่วนวัตถุประสงค์ คือ ฝึกอบรมให้ความรู้และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพมาตรฐาน

โฮมสเตย์แก่บุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มคณะกรรมการตรวจประเมิน กลุ่มวิทยากร โฮมสเตย์ และกลุ่มผู้ประกอบการ โฮมสเตย์ และสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มดังกล่าวภายหลังการฝึกอบรม สำหรับวิธีดำเนินการ ดังนี้

1) สร้างหลักสูตรและจัดฝึกอบรมให้แก่กลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม 2547 ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย จำนวน 5 ครั้ง

2) สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมและปัญหาอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ โดยส่งแบบสำรวจภายหลังการฝึกอบรมทั้ง 5 แห่งเสร็จสิ้นแล้ว

3) เมื่อได้แบบสำรวจกลับมาแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลเขียนรายงานต่อไป สรุปผลและข้อเสนอแนะ ได้แก่

1) กลุ่มกรรมการตรวจประเมินและกลุ่มวิทยากร โฮมสเตย์ ส่วนใหญ่เห็นว่าเนื้อหาตามหลักสูตรการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก และเห็นว่าควรจัดฝึกอบรมเช่นนี้อีกอย่างต่อเนื่อง โดยมีเนื้อหาในเรื่องอื่น ๆ ที่จะเพิ่มประโยชน์เพิ่มเติมด้วย

2) กลุ่มผู้ประกอบการ โฮมสเตย์ ส่วนใหญ่เห็นว่าเนื้อหาตามหลักสูตรการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก และให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดให้ผู้ประกอบการ โฮมสเตย์ได้ศึกษาดูงาน โฮมสเตย์อื่น ๆ เพื่อเปิดโลกทัศน์และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้ประกอบการ โฮมสเตย์ด้วยกัน

12. การจัดทำทำเนียบนามโฮมสเตย์มาตรฐานไทย

การจัดทำทำเนียบนามโฮมสเตย์มาตรฐานไทย เป็นอีกหนึ่งผลงาน ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ไทยให้เป็นที่รู้จักในหมู่นักท่องเที่ยว ตลอดจนเป็นการสร้างฐานข้อมูลเพื่อเป็นการประสานความร่วมมือและส่งเสริมให้โฮมสเตย์ เข้าสู่ระบบมาตรฐานอันจะส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวโดยรวมของประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการจัดทำทำเนียบนาม โฮมสเตย์ไทย เพื่อให้ได้เอกสารที่เก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบของโฮมสเตย์ไทยและได้ฐานข้อมูลทางการท่องเที่ยวเพื่อโฮมสเตย์ไทยเป็นที่รู้จักในหมู่นักท่องเที่ยวมากขึ้น

สำหรับขั้นตอนการดำเนินงาน เริ่มจากการค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารการส่งแบบสำรวจและการโทรศัพท์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย แล้วนำข้อมูลที่ได้รับกลับมาเรียบเรียงอย่างเป็นระบบแล้วจึงจัดพิมพ์รูปเล่มต่อไป

ผลการดำเนินงาน ได้หนังสือทำเนียบนามที่พร้อมสำหรับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และนอกจากนั้นยังได้บรรจุข้อมูลดังกล่าวไว้ในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Website ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว)

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา คือ การปรับปรุงข้อมูลในระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัยตลอดเวลา ส่วนการจัดพิมพ์ทำเนียบนามควรจัดพิมพ์ปีละ 1 ครั้ง

(www.homestaythai.org)

3.6 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์

3.6.1 หลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์

การกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับผู้เกี่ยวข้องให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา โครงการกำหนดมาตรฐานต้นแบบที่พิกสัมพัทธ์ วัฒนธรรม

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวและกีฬา ดำเนินการแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านโฮมสเตย์เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาโครงการ โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว เป็นประธานคณะกรรมการ และผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว เป็นเลขานุการ โดยตำแหน่ง

2. การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินโฮมสเตย์

ในแต่ละจังหวัดที่มีโฮมสเตย์ตั้งอยู่ ทางสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวจะประสานงานไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดนั้น เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินโฮมสเตย์ประจำจังหวัด ซึ่งมีหน้าที่ประเมินโฮมสเตย์ในจังหวัด คณะกรรมการดังกล่าวประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

3. การกำหนดระยะเวลาการยื่นขอรับการประเมิน และการประเมินของกรรมการ

• โฮมสเตย์ที่มีความประสงค์จะขอรับการประเมินคุณภาพมาตรฐานสามารถขอรับแบบ และยื่นความประสงค์ขอรับการประเมินได้ที่สำนักงานท่องเที่ยวและนันทนาการจังหวัดที่โฮมสเตย์ตั้งอยู่ หรือที่สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ระหว่างเดือนตุลาคมถึงเดือนมีนาคม ของทุกปี

• การประเมินโฮมสเตย์ของคณะกรรมการตรวจประเมินโฮมสเตย์ประจำจังหวัดจะดำเนินการปีละ 1 ครั้ง ตามกำหนดระยะเวลาที่สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวได้กำหนดไว้

• จำนวนกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ไปประเมินจะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 4 คน จึงถือว่าการประเมินครั้งนั้นสมบูรณ์ (คู่มือการคัดสรรโฮมสเตย์มาตรฐานไทย, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา)

3.6.2 วิธีการประเมินคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์

1. การสร้างแบบประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์ในครั้งนี้ใช้แบบประเมิน โดยมีเนื้อหาตามกรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ 8 ด้าน และ 43 ตัวชี้วัด กำหนดให้เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) มี 6 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด (5 คะแนน) ระดับมาก (4 คะแนน) ระดับปานกลาง (3 คะแนน) ระดับน้อย (2 คะแนน) ระดับน้อยที่สุด (1 คะแนน) และระดับไม่มี/ไม่ทำ (0 คะแนน) ดังตัวอย่างบางส่วนของแบบประเมิน ดังนี้

ตารางที่ 1 ตัวอย่างตารางบางส่วนของแบบประเมิน

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับ ที่ดัชนี	ระดับความเหมาะสม / คุณภาพ						คำอธิบาย ดัชนี	ข้อเสนอแนะ
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)		
1. ด้าน ที่หัก	1. โครงสร้าง บ้านหักมี ความมั่นคง	1								

2. วิธีการประเมิน

วิธีการประเมินคุณภาพมาตรฐาน โสมสเคย์จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนดไว้โดยผู้ประเมินจะใช้แบบประเมินตามคู่มือฉบับนี้ และมีวิธีการประเมิน ดังนี้

- กรรมการตรวจประเมินที่เข้าไปดำเนินการประเมินทุกคนจะเข้าไปในเขตพื้นที่ที่ตั้ง โสมสเคย์ที่ขอรับการประเมิน และเริ่มประเมินตามแบบที่กำหนดไว้
- วิธีการวัดว่าในแต่ละตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในระดับใดนั้น ผู้ประเมินสามารถใช้วิธีการสอบถาม สังเกต การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ผู้นำชุมชน และประชาชนในพื้นที่ ประกอบการตัดสินใจ
- ในการดำเนินการตรวจประเมินแต่ละครั้ง คณะกรรมการตรวจประเมินปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

- 1) เลขานุการคณะกรรมการตรวจประเมินประจำจังหวัดประสานงาน คณะกรรมการทั้งหมดเพื่อประชุมเตรียมความพร้อมและกำหนดวันประเมิน
- 2) แจ้งกำหนดการประเมินไปยังสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา หรือที่ศูนย์ฝึกอบรมและวิจัยเพื่อการพัฒนาภาคพื้นเอเชียและแปซิฟิก
- 3) คณะกรรมการเดินทางเข้าพื้นที่เพื่อตรวจประเมิน โสมสเคย์ตามกำหนดการ โดยใช้แบบประเมินตามตัวอย่างในคู่มือคัดสรรฯ (ถ่ายเอกสาร)

- เมื่อกรรมการแต่ละคนประเมินเสร็จแล้ว เลขานุการของคณะกรรมการฯ จะเป็นผู้รวบรวมผลการประเมินเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามวิธีการที่กำหนดไว้ในข้อ 2.3 หลังจากนั้นนำผลการวิเคราะห์เสนอประธานคณะกรรมการ เพื่อส่งไปยังสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาต่อไป โดยเอกสารที่ส่งประกอบด้วย ผลของการประเมินของคณะกรรมการทุกคน และสรุปผลการประเมิน

• เมื่อสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตรวจสอบความถูกต้องของผลการประเมินแล้วส่งผลการประเมินให้คณะกรรมการที่ปรึกษาโครงการพิจารณา และรับรองผลดังกล่าวหลังจากนั้นจะแจ้งให้ผู้ประกอบการ โฮมสเตย์ทราบผลโดยแจ้งผ่านจังหวัดที่โฮมสเตย์ตั้งอยู่

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

• หลักการวิเคราะห์

หลังจากที่คณะกรรมการลงในพื้นที่ตั้งโฮมสเตย์ที่ขอรับการประเมิน และดำเนินการประเมินตามแบบประเมินเรียบร้อยแล้ว จะนำแบบประเมินดังกล่าวมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์โดยสมการ ดังนี้

$$\bar{X} = \bar{X}_1 + \bar{X}_2 + \bar{X}_3 + \bar{X}_4 + \bar{X}_5 + \bar{X}_6 + \bar{X}_7 + \bar{X}_8$$

ความหมายของสัญลักษณ์

- \bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ยทั้งหมด
- \bar{X}_1 หมายถึง ค่าเฉลี่ยด้านที่พัก
- \bar{X}_2 หมายถึง ค่าเฉลี่ยด้านอาหารและโภชนาการ
- \bar{X}_3 หมายถึง ค่าเฉลี่ยด้านความปลอดภัย
- \bar{X}_4 หมายถึง ค่าเฉลี่ยด้านการจัดการ
- \bar{X}_5 หมายถึง ค่าเฉลี่ยด้านกิจกรรมท่องเที่ยว
- \bar{X}_6 หมายถึง ค่าเฉลี่ยด้านสภาพแวดล้อม
- \bar{X}_7 หมายถึง ค่าเฉลี่ยด้านมูลค่าเพิ่ม
- \bar{X}_8 หมายถึง ค่าเฉลี่ยด้านการส่งเสริมการตลาด

• การจัดลำดับความสำคัญของมาตรฐานแต่ละด้าน

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาโฮมสเตย์ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2546 ซึ่งผู้เข้าสัมมนาประกอบด้วยนักวิชาการด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ โฮมสเตย์ และผู้สนใจทั่วประเทศ ได้จัดลำดับความสำคัญของมาตรฐานคุณภาพทั้ง 8 ด้าน สรุปได้ดังนี้

- ความสำคัญลำดับที่ 1 ได้แก่ มาตรฐานด้านความปลอดภัย (\bar{X}_3)
- ความสำคัญลำดับที่ 2 ได้แก่ มาตรฐานด้านที่พัก (\bar{X}_1)
- ความสำคัญลำดับที่ 3 ได้แก่ มาตรฐานด้านอาหารและโภชนาการ (\bar{X}_2)
- ความสำคัญลำดับที่ 4 ได้แก่ มาตรฐานด้านการจัดการ (\bar{X}_4)

ความสำคัญลำดับที่ 5 ได้แก่ มาตรฐานด้านกิจกรรมท่องเที่ยว (\bar{X}_5)

ความสำคัญลำดับที่ 6 ได้แก่ มาตรฐานด้านมูลค่าเพิ่ม (\bar{X}_6)

ความสำคัญลำดับที่ 7 ได้แก่ มาตรฐานด้านสภาพแวดล้อม (\bar{X}_7)

ความสำคัญลำดับที่ 8 ได้แก่ มาตรฐานด้านการส่งเสริมการตลาด (\bar{X}_8)

• การสร้างสมการเพื่อนำไปหาค่าเฉลี่ยรวม จากผลการจัดลำดับความสำคัญ สามารถนำมาสร้างเป็นสมการได้ ดังนี้

$$\bar{X} = 0.19 \bar{X}_1 + 0.17 \bar{X}_2 + 0.22 \bar{X}_3 + 0.14 \bar{X}_4 + 0.11 \bar{X}_5 + 0.06 \bar{X}_6 + 0.08 \bar{X}_7 + 0.03 \bar{X}_8$$

สำหรับวิธีหาค่าน้ำหนักของแต่ละด้านตามข้อ 2.3.3 ดังนี้

- 1) รวมค่าน้ำหนักทั้ง 8 ด้าน ดังนี้ $1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7 + 8 = 36$
- 2) หาค่าน้ำหนักของมาตรฐานแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงการหาค่าน้ำหนักของมาตรฐานแต่ละด้าน

มาตรฐานคุณภาพ	ลำดับ ความสำคัญ	คะแนน สูงสุด = 8 ต่ำสุด = 1	แทนค่าสูตร ค่าน้ำหนัก = คะแนน ค่าน้ำหนักรวม	สรุปค่าน้ำหนัก
1) ด้านที่พัก	2	7	7/36	0.19
2) ด้านอาหารและโภชนาการ	3	6	6/36	0.17
3) ด้านความปลอดภัย	1	8	8/36	0.22
4) ด้านการจัดการ	4	5	5/36	0.14
5) ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว	5	4	4/36	0.11
6) ด้านสภาพแวดล้อม	7	2	2/36	0.06
7) ด้านมูลค่าเพิ่ม	6	3	3/36	0.08
8) ด้านการส่งเสริม	8	1	1/36	0.03

หมายเหตุ : ค่าน้ำหนักมาตรฐานคุณภาพด้านที่มีลำดับความสำคัญอันดับ 1 ให้คะแนนสูงสุด คือ 8 ส่วนลำดับความสำคัญรองลงมาให้คะแนนลดลง ตามลำดับความสำคัญ ดังตารางข้างต้น

• ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลของกรรมการหลังการประเมิน

วิธีหาค่าเฉลี่ยของมาตรฐานคุณภาพ โฮมสเตย์แต่ละด้านจากผลการให้คะแนนของกรรมการภายหลังการประเมิน ดังตัวอย่างเช่น สมมติว่าในการประเมิน โฮมสเตย์แห่งหนึ่งชื่อ “โฮมสเตย์ในฝัน” มีกรรมการประเมิน 6 คน ประเมินตามแบบประเมินที่กำหนด เมื่อเสร็จสิ้นการประเมินเลขานุการ ได้นำผลการให้คะแนนของกรรมการแต่ละคน บันทึกและคำนวณเพื่อสรุปผล ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลของกรรมการหลังการประเมิน

ลำดับการประเมิน	กรรมการที่ 1	กรรมการที่ 2	กรรมการที่ 3	กรรมการที่ 4	กรรมการที่ 5	กรรมการที่ 6	กรรมการที่ 7	กรรมการที่ 8	ค่าเฉลี่ย
1) ด้านที่พัก									
1.1.	1	5	4	5	4	5	4		4.50
1.2.	2	4	4	4	5	3	4		4.00
1.3.	3	5	5	4	3	4	3		4.00
1.4.	4	3	3	3	4	4	4		3.50
1.5.	5	4	4	4	3	3	3		3.50
1.6.	6	2	3	3	3	5	4		3.33
1.7.	7	3	3	4	3	4	4		3.50
ค่าเฉลี่ย		3.71	3.71	3.57	3.57	4.00	3.71		$\bar{X}_1 = 3.76$
2) ด้านอาหารและโภชนาการ									
2.1.	8	3	5	3	5	4	4		4.00
2.2.	9	5	4	4	3	3	4		3.83
2.3.	10	4	3	3	4	5	5		4.00
2.4.	11	3	3	3	5	5	3		3.67
2.5.	12	5	5	5	3	4	5		4.50
2.6.	13	5	4	4	5	4	3		4.17
ค่าเฉลี่ย		4.17	4.00	3.67	4.17	4.17	4.00		$\bar{X}_2 = 4.03$
3) ด้านความปลอดภัย									
3.1.	14	3	5	4	3	5	4		4.00
3.2.	15	4	4	5	4	5	3		4.17
3.3.	16	5	3	3	5	5	3		4.00
3.4.	17	3	4	5	5	4	4		4.17
3.5.	18	4	5	4	4	3	5		4.17
ค่าเฉลี่ย		3.80	4.20	4.20	4.20	4.40	3.80		$\bar{X}_3 = 4.10$

4) ด้านการจัดการ								
4.1.	19	4	3	4	4	5	4	4.00
4.2.	20	5	4	3	5	4	5	4.33
4.3.	21	3	5	4	3	3	3	3.50
4.4.	22	3	5	3	3	5	3	3.67
4.5.	23	5	4	5	5	5	5	4.83
4.6.	24	4	3	5	5	3	4	4.00
4.7.	25	3	3	4	4	4	5	3.83
4.8.	26	3	4	3	4	5	3	3.67
ค่าเฉลี่ย		3.75	3.88	3.88	4.13	4.25	4.00	$\bar{X}_4 = 3.98$
5) ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว								
5.1.	27	4	3	5	5	3	5	4.00
5.2.	28	4	5	5	4	3	5	3.83
5.3.	29	5	5	4	3	5	5	4.00
5.4.	30	5	4	3	3	5	4	3.67
5.5.	31	3	4	4	5	5	3	4.50
5.6.	32	5	5	3	4	4	5	4.17
ค่าเฉลี่ย		4.33	4.33	4.00	4.00	4.17	4.50	$\bar{X}_5 = 4.22$
6) ด้านสภาพแวดล้อม								
6.1.	33	3	5	4	5	4	3	4.00
6.2.	34	5	4	3	5	4	3	4.00
6.3.	35	5	3	5	5	5	4	4.50
6.4.	36	4	4	4	4	5	5	4.33
ค่าเฉลี่ย		4.25	4.00	4.00	4.75	4.50	3.75	$\bar{X}_6 = 4.21$
7) ด้านบุคลากร								
7.1.	37	3	5	5	4	3	5	4.17
7.2.	38	4	4	5	4	3	4	4.00
7.3.	39	5	3	4	5	4	3	4.00
7.4.	40	5	4	4	5	5	3	4.33
ค่าเฉลี่ย		4.25	4.00	4.50	4.50	3.75	3.75	$\bar{X}_7 = 4.13$

								ค่าเฉลี่ย
8) ด้านการส่งเสริมการตลาด								
8.1	41	4	3	5	5	4	3	4.00
8.2	42	5	4	4	5	4	3	4.17
8.3	43	3	5	3	5	4	3	3.83
ค่าเฉลี่ย		4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	$\bar{X}_g = 4.00$

แทนค่าค่าเฉลี่ยรวมในแต่ละด้านจากผู้ประเมินทั้งหมดตามสมการในข้อ 2.3.3 ดังนี้

$$\begin{aligned}\bar{X} &= (0.19 \times 3.76) + (0.17 \times 4.03) + (0.22 \times 4.10) + (0.14 \times 3.98) + \\ &\quad (0.11 \times 4.22) + (0.06 \times 4.21) + (0.08 \times 4.13) + (0.03 \times 4.00) \\ &= 4.02\end{aligned}$$

• เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

นำค่าเฉลี่ยรวมที่ได้ ($\bar{X} = 4.02$) แปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.17-5.00 หมายถึง โสมสเคยมีคุณภาพระดับดีเยี่ยม (5 ดาว)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.33-4.16 หมายถึง โสมสเคยมีคุณภาพระดับดีมาก (4 ดาว)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.49-3.32 หมายถึง โสมสเคยมีคุณภาพระดับดี (3 ดาว)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.65-2.48 หมายถึง โสมสเคยมีคุณภาพระดับพอใช้ (2 ดาว)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.81-1.64 หมายถึง โสมสเคยมีคุณภาพระดับพอใช้ (1 ดาว)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.00-0.80 หมายถึง โสมสเคยมีคุณภาพระดับดีเยี่ยม (-)

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีวิธีการหา ดังนี้

1) หาค่าพิสัย = $5 - 0 = 5$

2) หาช่วง = $5/6 = 0.83$

3) แบ่งระดับ (มี 6 ระดับ คือ 5, 4, 3, 2, 1, 0) โดยเริ่มจากบนลงล่างดังนี้

$$5.00 - 0.83 = 4.17 \text{ (ได้ } 4.17 - 5.00)$$

$$4.16 - 0.83 = 3.33 \text{ (ได้ } 3.33 - 4.16)$$

$$3.32 - 0.83 = 2.49 \text{ (ได้ } 2.49 - 3.32)$$

$$2.48 - 0.83 = 1.65 \text{ (ได้ } 1.65 - 2.48)$$

$$1.64 - 0.83 = (\text{ได้ } 0.81 - 1.64)$$

$$0.80 - 0.83 = (\text{เนื่องจากเริ่มจากบนลงล่างทำให้ค่าสุดท้าย ช่วงจะสั้นกว่าเล็กน้อย})$$

• การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตัวอย่าง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวอย่างได้ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า
 “โสมสเคย์ในผืนผ่านการประเมินแล้ว และมีคุณภาพมาตรฐานอยู่ในระดับดีมาก (4 ดาว)”
 (คู่มือการคัดสรร โสมสเคย์มาตรฐานไทย, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา)

3.7 รายชื่อโสมสเคย์ที่ผ่านมาตรฐานโสมสเคย์ไทย

ตารางที่ 4 รายชื่อโสมสเคย์ที่ผ่านมาตรฐานโสมสเคย์ไทย

ภาค	จังหวัด	โสมสเคย์
ภาคกลาง	1. นครนายก	1. ทำค่าน โสมสเคย์
	2. พระนครศรีอยุธยา	2. บ้านสาโร โสมสเคย์
		3. โสมสเคย์คลองรางจระเข้
	3. สมุทรปราการ	4. โสมสเคย์บางน้ำผึ้ง
	4. สมุทรสงคราม	5. โสมสเคย์บ้านหัวหาด
	5. สมุทรสาคร	6. โสมสเคย์หมู่บ้านเครื่องเบญจรงค์บ้านกลาง
	6. สิงห์บุรี	7. โสมสเคย์บ้านท่าข้าม
		8. โสมสเคย์พระนอนจักรสีห์
		9. โสมสเคย์ศรีวินิควิทยาคม
	7. สุพรรณบุรี	10. บ้านขามโสมสเคย์
		11. เรือนไทยบ้านปางแม่หม้ายโสมสเคย์
	8. อ่างทอง	12. บางเจ้าฉ่าโสมสเคย์
		13. หมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์โสมสเคย์
		14. โสมสเคย์ชมรมเพื่อเกษตรกร
		15. โสมสเคย์บ้านคลองขุน
		16. โสมสเคย์บ้านม่วงเคี้ยว
ภาคตะวันออก	9. จันทบุรี	17. คลองยายคำโสมสเคย์
	10. ระยอง	18. โสมสเคย์สวนป่าหนัน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	11. นครราชสีมา	19. ชับไทรทองโสมสเคย์
		20. ค่านเกวียน โสมสเคย์
		21. บุเจ้าคุณ โสมสเคย์

ภาค	จังหวัด	โฮมสเตย์
		22. มาบกราดโฮมสเตย์
		23. วิถีไทโฮมสเตย์
		24. โฮมสเตย์บ้านบุไทร
		25. โฮมสเตย์บ้านปราสาท
		26. โฮมสเตย์บ้านหนองไข่เหี้ย
	12. เลย	27. Home Stay นาทุ่งหนามแท่ง
	13. สระแก้ว	28. ละดูโฮมสเตย์
	14. นนทบุรี	29. โฮมสเตย์บ้านสีกายเหนือ
	15. นนทบุรี	30. โฮมสเตย์บ้านถ้ำกลองเพล
		31. โฮมสเตย์บ้านห้วยเค็ด
		32. โฮมสเตย์สวนสวรรค์
	16. อุตรดิตถ์	33. ชมรมโฮมสเตย์เชิงอนุรักษวัฒนธรรมบ้านเชียง (The Ban Chiang Home Stay & Culture Club)
		34. บ้านเคี่ยมโฮมสเตย์
		35. กลุ่มกินข้าวเขาเหียนบ้านชะจอม
		36. ชมรมอนุรักษ์ผ้าพันธุพื้นบ้าน อ.สิรินทร
		37. คอนชุมชนโฮมสเตย์
		38. โฮมสเตย์บ้านลาดเจริญ
		39. โฮมสเตย์ปะอ่าว
	17. อ่างทอง	40. โฮมสเตย์เบิ่งวัฒนธรรม หมอคำปลาค้าว

(www.homestaythai.org)



การนำเอาตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ไปใช้กับ

ทำค่านโฮมสเตย์ จังหวัดนครนายก

ในบทนี้จะได้นำเสนอถึงผลที่ได้เข้าไปศึกษาขององค์การที่เลือกศึกษา คือ ทำค่านโฮมสเตย์ โดยแบ่งหัวข้อไว้ ดังนี้

- 1) ประวัติความเป็นมาของทำค่านโฮมสเตย์
- 2) วัตถุประสงค์ในการนำเอาตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์มาใช้กับทำค่านโฮมสเตย์
- 3) ขั้นตอนการนำเอาตัวชี้วัดคุณภาพโฮมสเตย์มาใช้กับทำค่านโฮมสเตย์
- 4) ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข

4.1 ประวัติความเป็นมาของทำค่านโฮมสเตย์ จังหวัดนครนายก

ที่ตั้ง

บ้านนางรอง ตำบลหินตั้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก 26000

ประธานกลุ่ม / ผู้ประสานงาน

นายประคิษฐ์ สุมณฑา

ประธานกลุ่มทำค่านโฮมสเตย์

เลขที่ 54/2 หมู่ที่ 3 ตำบลหินตั้ง อำเภอเมือง

จังหวัดนครนายก 26000

โทร. 03738-5015, 08-1804-4503

ประวัติและความเป็นมา

ทำค่าน เป็นหมู่บ้านที่เป็นสถานที่ก่อสร้างเขื่อนขุนด่านปราการชลอันเนื่องมาจากพระราชดำริ มีหมู่บ้านเล็ก ๆ อีกหลายหมู่บ้านรายล้อม ซึ่งแต่ละหมู่บ้านมีชื่อเรียกตามสถานที่ตั้งเป็นคำานานเล่าขานสืบต่อกันมา เช่น หมู่บ้านฝั่งลาว หมู่บ้านทรัพย์ธรณี หมู่บ้านคลองสี่ตึก หมู่บ้านคลองบ่อ หมู่บ้านป่าหมาก หมู่บ้านไผ่ล้อม หมู่บ้านนางรอง สถานที่ตั้งของบ้านทำค่านและหมู่บ้านเวดล้อมจะอยู่บริเวณที่ราบเชิงเขาและริมฝั่งแม่น้ำ มีธรรมชาติที่สวยงาม สภาพดินฟ้าอากาศเอื้อให้ชาวบ้านมีอาชีพในการทำสวนผลไม้ได้ทุกชนิดและทำนา

เดิมทีชาวบ้านทำค่านประกอบอาชีพเกษตรกรรมทำสวนผลไม้ โดยต้องนำผลไม้ไปขายที่ตลาดหรือขายผ่านพ่อค้าคนกลางทำให้รายได้ต่ำ รวมทั้งขายอาหารและผลไม้ที่อยู่ในบริเวณน้ำตกที่อยู่ใกล้เคียง แต่หลังจากการท่องเที่ยวชมเขาลงในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจ ทำให้ชาวบ้านหันมาขายผลไม้เพียงอย่างเดียว

จุดพลิกผันที่ทำให้เกิดการก่อตั้งทำค่านโฮมสเตย์เกิดจากมีนักท่องเที่ยวกลุ่มหนึ่งได้เข้ามาในหมู่บ้านให้ความสนใจกับสวนผลไม้ และเกิดความสนใจขอกางเต็นท์นอนในสวน นายประคิษฐ์ สุมณฑา ประธานกลุ่มทำค่านโฮมสเตย์จึงเกิดความคิดว่าน่าจะเปิดให้คนเข้ามาพักผ่อน โดยเก็บค่าใช้สถานที่ เพื่อสร้างรายได้เพิ่ม จากนั้นได้รวบรวมชาวบ้านในหมู่บ้านมาร่วมกันทำ แต่เริ่มค้นกลับไม่มีใครสนใจจนเวลาผ่านไป

2-3 ปี จึงริเริ่มเป็นรูปเป็นร่าง ซึ่งสาเหตุที่ทำให้การเริ่มต้นล่าช้าเนื่องจากชาวบ้านมีความกังวลกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นตามมา

สำหรับปัญหาที่ชาวบ้านกลัวมากที่สุด คือ ความไม่สะดวกในการใช้ชีวิตและอาจขาดความเป็นส่วนตัว หากมีคนมาอยู่ด้วยภายในบ้าน ซึ่งเป็นคนที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน อาจทำให้มองว่าเป็นคนแปลกหน้า เพราะชาวบ้านในหมู่บ้านจะใช้ชีวิตกันแบบเรียบง่าย ส่วนใหญ่จะค่อนข้างสนิทกัน และที่สำคัญ คือ กลัวว่าเมื่อทำแล้วจะไม่ได้อะไร แต่หลังจากที่มีการอธิบายถึงสิ่งที่จะได้รับ ใช้เวลาสร้างความเข้าใจ อธิบายถึงรูปแบบของการทำแล้ว ชาวบ้านส่วนหนึ่งให้ความสนใจ คุณประดิษฐ์ฯ จึงดำเนินการติดต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ททท. ภาคกลางเขต 8 ซึ่งดูแลจังหวัดนครนายก สระแก้ว ปราจีนบุรี สมุทรปราการ และฉะเชิงเทรา เพื่อปรึกษาแนวทางการจัดการท่องเที่ยวในสวน ภายได้แนวคิดที่ว่านักท่องเที่ยวจะได้สัมผัสกับธรรมชาติแบบชาวสวนจริง ๆ ได้สัมผัสไม้จากต้นแบบสด ๆ ได้นอนได้ดินไม้ เป็นการพักผ่อนรูปแบบใหม่ที่ไม่น่าเบื่อ และได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อให้การทำงานเป็นระบบ

หลังจากการดำเนินการเริ่มเป็นรูปเป็นร่าง จึงทำการปรับปรุงพื้นที่โดยรอบและสร้างห้องพักรับรองใหม่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากโครงการท่องเที่ยวเชิงเกษตรจำนวน 1.1 ล้านบาท ในการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการปลูกหญ้า การสร้างสำนักงาน ทำถนน โดยเฉพาะบ้านของชาวบ้านที่บางหลังยังคงเป็นแบบเดิม ๆ ไม่เหมาะที่จะนำมาเป็นที่พัก พร้อมทั้งสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่ยังคงต้องการความสบาย และหลังจากดำเนินการได้ระยะหนึ่งจึงได้เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการให้เช่าจักรยาน บริการนวดแผนไทย และนวดฝ่าเท้า โดยส่งชาวบ้านไปเรียนเรื่องการนวดก่อนที่จะให้บริการ

ทำค่าน โสมสเคย์เป็น โสมสเคย์ที่ผ่านการประเมินมาตรฐานคุณภาพโสมสเคย์ จากสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวประจำปี 2547 ปัจจุบันมีบ้านพักในชุมชนจำนวน 9 หลัง สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ประมาณ 80 คน นอกจากนี้ยังมีการดูแลสวนหญ้าบริเวณบ้านเพื่อใช้เป็นจุดกางเต็นท์สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนอยู่กับธรรมชาติอีกด้วย

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาพักทำค่านโสมสเคย์

หน่วย : คน

	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
พ.ศ. 2548	161	120	228	51	90	107	90	193	179	190	70	155

แหล่งที่มา : จากสมุดทะเบียนผู้เข้าพักทำค่าน โสมสเคย์

กฎระเบียบของท่าค่าน โฮมสเตย์

1. นักท่องเที่ยวต้องติดต่อผ่านทางศูนย์ประสานงานของท่าค่าน โฮมสเตย์
2. ต้องปฏิบัติตามวัฒนธรรมและประเพณีของชุมชน เช่น แต่งกายสุภาพ ไม่แสดงกิริยาวาจาที่ไม่สุภาพเป็นการลบหลู่ ดูหมิ่นสิ่งที่เคารพของชุมชน
3. ไม่นำสิ่งเสพติดเข้ามาในชุมชน
4. ไม่พกพาอาวุธและวัตถุระเบิดเข้ามาในชุมชน
5. ต้องช่วยดูแลความสะอาดและสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ
6. ทางกลุ่มมีสิทธิ์ที่จะพิจารณาให้เข้าพักหรือไม่ก็ได้

กิจกรรมที่น่าสนใจ / แหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง / เรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชน

- การทำสวนผลไม้ เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมกิจกรรมทำสวน โดยเก็บผลไม้เอง ได้ฝึกการขายพันธุ์พืช เช่น ดูแลรักษาต้นไม้ และซื้อผลไม้ในราคาถูกตามฤดูกาล

มกราคม – มีนาคม

มะปราง, กล้วย, ขนุน

เมษายน – พฤษภาคม

มะม่วง, มะไฟ, กล้วย, ขนุน

พฤษภาคม – สิงหาคม

เงาะ, ทุเรียน, มังคุด, ลองกอง, กระท้อน,
หน่อไม้ชนิดต่าง ๆ

กันยายน – ธันวาคม

ส้มโอ, กล้วย, ขนุน

- กิจกรรมการแกะสลักเห้างไม้ไผ่ เลือกซื้อและทดลองแกะสลักได้
- จักรยานท่องเที่ยว แต่ละบ้านของสมาชิกจะมีจักรยานเสือภูเขาหรือจักรยานบ้านให้บริการเช่า
- กิจกรรมล่องแก่งลำน้ำนครนายก
- กิจกรรมเดินป่าท่องเที่ยวในระยั้ง
- กิจกรรมตกปลา
- นวดแผนไทย (แบบราชสำนัก), นวดฝ่าเท้า
- ชมแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง เช่น เขื่อนขุนด่านปราการชล, น้ำตกนางรอง, อุทยานวังตะไคร้,

น้ำตกสาริกาอัตราค่าบริการ

- ค่าที่พัก 150 บาท / คน / คืน
- ค่าอาหารเช้า / กลางวัน 50 บาท / คน / มื้อ
- ค่าอาหารเย็น 80 บาท / คน / มื้อ
- บริการนวดแผนไทย 150 บาท / ชั่วโมง
- สถานที่กางเต็นท์ 50 บาท / คน / คืน
- จักรยานท่องเที่ยว 100 บาท / คัน / วัน

- ค่ามัดคฤเทศก์สำหรับกิจกรรมเดินป่า 250 บาท / ครั้ง
- ค่าเช่ารถ ATV 500 บาท / ชั่วโมง

การดำเนินการ

ทำค่าน โสมสเคย์มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารเพื่อดำเนินงานด้านต่าง ๆ และกรรมการที่ปรึกษาเพื่อให้คำปรึกษา ดังนี้

1. คณะกรรมการบริหารกลุ่มทำค่าน โสมสเคย์ ประกอบด้วย

ประธาน	นายประคิษฐ์ สุมลชา
รองประธาน	นายสุนทร กาลิก
เลขานุการ	นางเลขา พุตระกูล
เหรัญญิก	นายประยงค์ เข็มมณี
ประชาสัมพันธ์	1. นางเพียงกมล งามอาจ 2. นางยุพา มณเฑียรทอง
ฝ่ายสถานที่	นายปรีชา สุมณฑา
ฝ่ายกิจกรรม	นายวิเชียร กชเดียร

2. กรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย

- 2.1 ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคกลางเขต 8
- 2.2 อุตสาหกรรมจังหวัดนครนายก
- 2.3 นายอำเภอเมืองนครนายก
- 2.4 พัฒนาการอำเภอเมืองนครนายก
- 2.5 หัวหน้าสถานีอนามัยตำบลหินตั้ง
- 2.6 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินตั้ง
- 2.7 กำนันตำบลหินตั้ง

3. ที่ทำการกลุ่ม

บ้านนางเลขา พุตระกูล เลขที่ 41/1 ตำบลหินตั้ง อำเภอเมืองนครนายก
จังหวัดนครนายก 26000 (นอกเวลาราชการ) โทร. 037 - 384086, 08144 - 88662
โรงเรียนวัดทำค่าน (ในเวลาราชการ)

4. ติดต่อประสานงานและสอบถามข้อมูล

4.1 บ้านนายประคิษฐ์ สุมณฑา

เลขที่ 54/2 หมู่ที่ 3 ตำบลหินตั้ง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก 26000
โทร. 08141 - 00565

4.2 บ้านนายประยงค์ เข็มมณี

เลขที่ 20/1 หมู่ที่ 3 ตำบลหินตั้ง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก 26000
โทร. 08166 - 31048

4.3 บ้านนางเลขะ พุตระกูล

เลขที่ 41/1 ตำบลหินตั้ง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก 26000
(นอกเวลาราชการ) โทร. 037 - 384086, 08144 - 88662
โรงเรียนวัดท่าค่าน (ในเวลาราชการ)

4.2 วัตถุประสงค์ในการนำเอาตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์มาใช้กับท่าค่านโฮมสเตย์

4.2.1 เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงในด้านการดำเนินการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย

4.2.2 เพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทย จากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

4.2.3 เพื่อเป็นการสร้างรายได้เพิ่มให้กับผู้ประกอบการและชุมชนในท้องถิ่น

4.2.4 เพื่อเป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ และการสร้างความพึงพอใจ หรือประโยชน์สูงสุดต่อนักท่องเที่ยว

4.3 ขั้นตอนการนำเอาตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์มาใช้กับท่าค่านโฮมสเตย์

จากการที่ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการได้ขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ติดต่อไปยังหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคกลางเขต 8 จังหวัดนครนายก เพื่อขอทราบแนวคิดในการดำเนินการจัดกิจกรรมในรูปแบบโฮมสเตย์

ขั้นตอนที่ 2 เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาสู่มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบแนวคิด และวิธีการในรูปแบบโฮมสเตย์ที่มีมาตรฐาน เพื่อความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปพัฒนาโฮมสเตย์ในชุมชนให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 3 หลังจากที่ผู้ประกอบการได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาสู่มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ได้นำความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในเรื่องการจัดการโฮมสเตย์มาพัฒนาและปรับปรุงสถานประกอบการให้ตรงตามมาตรฐานทั้ง 8 ด้าน 43 ตัวชี้วัด

ขั้นตอนที่ 4 ขอรับการตรวจประเมิน โดยยื่นคำขอรับการประเมินคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์จากคณะกรรมการตรวจประเมินโฮมสเตย์ของแต่ละจังหวัด

ขั้นตอนที่ 5 จากผลการขอรับการตรวจประเมินมาตรฐาน พบว่าท่าค่านโฮมสเตย์ได้ผ่านการประเมินมาตรฐานคุณภาพโฮมสเตย์ จากสำนักพัฒนาการท่องเที่ยวและได้รับมอบตราสัญลักษณ์มาตรฐานโฮมสเตย์ไทยในปี พ.ศ. 2547

4.4 ปัญหา อุปสรรค

จากการศึกษาถึงการนำตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทย มาใช้กับท่าด่าน โฮมสเตย์ยังพบว่า ยังมี ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการดังนี้

1. ความไม่พร้อมของสมาชิกที่เข้าร่วมโครงการ เนื่องจากจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานของผู้ประกอบการให้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ จึงก่อให้เกิดปัญหาความไม่พร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น สถานที่พัก เนื่องจากวิถีชีวิตคนในชนบท บ้านที่พักอาศัยในปัจจุบันก็สร้างขึ้นตามวิถีความเป็นอยู่ ซึ่งอาจจะส่งผลทำให้การดำเนินการ ไม่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

2. ความไม่สะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของชาวบ้าน เพราะกลัวว่าอาจจะขาดความเป็นส่วนตัว หากมีคนเข้ามาอยู่ด้วยภายในบ้าน ซึ่งเป็นคนที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน อาจทำให้มองว่าเป็นคนแปลกหน้า

แนวทางในการแก้ไข

1. จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ โดย คุณประคิษฐ์ สุมณฑา ประธานกลุ่มท่าด่าน โฮมสเตย์ พบว่า ในการดำเนินการเริ่มแรกได้เข้าไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคกลางเขต 8 ว่า ต้องการจะทำการท่องเที่ยวในรูปแบบโฮมสเตย์ โดยได้อธิบายถึงแนวทางในการดำเนินการ เนื่องจากเมื่อ 2-3 ปีก่อน ได้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในหมู่บ้านให้ความสนใจกับสวนผลไม้ และเกิดความสนใจที่จะชอกางเดินที่ เพื่อพักผ่อนค้างคืน จึงเกิดความคิดว่าน่าจะเปิดให้คนมาพักก่อน โดยเก็บค่าใช้สถานที่ เพื่อสร้างรายได้เสริม จากนั้นได้ร่วมกลุ่มกับชาวบ้านร่วมกันทำ หลังจากที่ได้เสนอโครงการแล้วก็ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากโครงการท่องเที่ยวเชิงเกษตร จำนวน 1.1 ล้านบาท ในการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบ้านพัก สภาพแวดล้อมของชุมชน เป็นต้น

2. การสร้างความเข้าใจและอธิบายถึงสิ่งที่จะได้รับ โดยภาครัฐ จึงทำให้ชาวบ้านได้เข้าใจและเกิดความสนใจที่จะต้องการทำการท่องเที่ยวในรูปแบบโฮมสเตย์ในพื้นที่ของตน

บทที่ 5

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ในขณะที่การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพหรือที่นักวิชาการเรียกว่า “การวิจัยเชิงคุณภาพ” จะใช้ตรรกะหรือเหตุผลเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะวิเคราะห์ในเรื่องของกระบวนการในการจัดทำตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทย การนำเอาตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานมาใช้กับสถานประกอบการซึ่งผู้วิจัยได้กล่าวมาแล้วใน บทที่ 1 และบทที่ 2 ของการวิจัยนี้ ตลอดจนอุปสรรคและปัญหาในการดำเนินการ ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการซึ่งผู้วิจัยได้กล่าวไว้ใน บทที่ 6

จากการสำรวจกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการท่าด่าน โฮมสเตย์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของท่าด่าน โฮมสเตย์ ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัย ออกเป็น 3 ส่วน โดยจำแนกตามลักษณะของข้อมูลหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภูมิหลังต่อการใช้บริการท่าด่าน โฮมสเตย์ ซึ่งจะนำมาเสนอรายละเอียดของการวิเคราะห์ด้วยตารางที่แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการตีความหมายของข้อมูลที่ได้จากตารางเฉพาะบางประเด็นที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	24	61.5
หญิง	15	38.5
รวม	39	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	25	64.1
สมรส	14	35.9
หม้าย	0	0
หย่า	0	0
รวม	39	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 64.1 รองลงมาสมรส จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักเรียน	0	0
นิสิต/นักศึกษา	3	7.7
ข้าราชการ	5	12.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	25.7
พนักงานบริษัท	21	53.8
อื่น ๆ	0	0
รวม	39	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 21 คน ร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน ร้อยละ 25.7 รองลงมาอีก คือ ข้าราชการ จำนวน 5 คน ร้อยละ 12.8 และนิสิต/นักศึกษา จำนวน 3 คน ร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3	7.7
5,001 – 10,000 บาท	13	33.3
10,001 – 20,000 บาท	14	35.9
20,001 – 30,000 บาท	5	12.8
30,001 – 40,000 บาท	1	2.6
40,000 ขึ้น	3	7.7
รวม	130	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 14 คน ร้อยละ 35.9 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 13 คน ร้อยละ 33.3 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 5 คน ร้อยละ 12.8 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ 40,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 3 คน ร้อยละ 7.7 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 1 คน ร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

- 1) พิสัย = $5 - 1 = 4$
- 2) หาง่วง = $4/5 = 0.8$
- 3) แบ่งระดับ (มี 5 ระดับ คือ 5, 4, 3, 2, 1) ได้ดังนี้
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.20 – 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.39 – 4.19 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.58 – 3.38 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.77 – 2.57 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1 – 1.76 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

5.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจในด้านที่พัก

ความพึงพอใจด้านที่พัก	ระดับความพึงพอใจ					TOTAL	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
-ความมั่นคงแข็งแรงของโครงสร้าง	8 (20.5%)	23 (59%)	7 (17.9%)	1 (2.6%)	0 (0%)	39 (100%)	3.97	มาก
-การถ่ายเทของอากาศและแสงสว่างภายในบ้าน	5 (12.9%)	27 (69.2%)	7 (17.9%)	0 (0%)	0 (0%)	39 (100%)	3.94	มาก
-ความสะอาดของที่นอนและเตียง	4 (10.3%)	22 (56.4%)	13 (33.3%)	0 (0%)	0 (0%)	39 (100%)	3.7	มาก
-ความสะอาดของห้องน้ำและส้วม	4 (10.3%)	19 (48.7%)	16 (41%)	0 (0%)	0 (0%)	39 (100%)	3.7	มาก
-ความสะอาดสุขอนามัยของที่พัก	1 (2.6%)	21 (53.8%)	17 (43.6%)	0 (0%)	0 (0%)	39 (100%)	3.58	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า

1. ความมั่นคงแข็งแรงของโครงสร้างบ้านพักมีความพึงพอใจมาก
2. การถ่ายเทของอากาศมีความพึงพอใจมาก
3. ความสะอาดของที่นอนมีความพึงพอใจมาก
4. ความสะอาดของห้องน้ำและห้องส้วมมีความพึงพอใจมาก
5. สุขอนามัยมีความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจในด้านอาหารและโภชนาการ

ความพึงพอใจด้าน อาหารและโภชนาการ	ระดับความพึงพอใจ					TOTAL	\bar{X}	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
-รสชาติและความสะอาด ของอาหาร	10 (25.6%)	14 (35.9%)	15 (38.5%)	0 (0%)	0 (0%)	39 (100%)	3.87	มาก
-ความสะอาดของภาชนะ ที่ใส่	1 (2.6%)	19 (48.7%)	19 (48.7%)	0 (0%)	0 (0%)	39 (100%)	3.53	มาก
-ความสะอาดของสถานที่ ประกอบอาหาร	1 (2.6%)	17 (43.6%)	21 (53.8%)	0 (0%)	0 (0%)	39 (100%)	3.48	มาก
-ความสะอาดของน้ำดื่ม และน้ำใช้	1 (2.6%)	18 (46.1%)	20 (51.3%)	0 (0%)	0 (0%)	39 (100%)	3.51	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า

1. ความพึงพอใจในด้านรสชาติและความสะอาดของอาหารมีความพึงพอใจมาก
2. ความสะอาดของภาชนะที่ใส่มีความพึงพอใจมาก
3. ความสะอาดของสถานที่ประกอบอาหารมีความพึงพอใจมาก
4. ความสะอาดของน้ำดื่มและน้ำใช้มีความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 12 แสดงความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยและความพร้อมในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

ความพึงพอใจด้าน ความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ					TOTAL	\bar{X}	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สถานที่ที่หักและ สถานที่ท่องเที่ยว	7 (17.9%)	12 (30.8%)	19 (48.7%)	1 (2.6%)	0 (0%)	39 (100%)	3.64	มาก
ความพร้อมเกี่ยวกับการ ปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2 (5.1%)	14 (35.9%)	17 (43.6%)	6 (15.4%)	0 (0%)	39 (100%)	3.30	ปานกลาง
ด้านทรัพย์สินของ นักท่องเที่ยวต่อที่หัก	2 (5.1%)	17 (43.6%)	17 (43.6%)	3 (7.7%)	0 (0%)	39 (100%)	3.46	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า

1. ความปลอดภัยของสถานที่พักและสถานที่ท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก
2. การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นมีความพึงพอใจปานกลาง.
3. ความปลอดภัยในทรัพย์สินของท่องเที่ยวที่มีค่อที่พักมีความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 13 แสดงความพึงพอใจด้านการจัดการ

ความพึงพอใจด้าน การจัดการ	ระดับความพึงพอใจ					TOTAL	\bar{X}	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
-ความเหมาะสมของราคา ที่พักและค่าบริการต่าง ๆ	6 (15.4%)	24 (61.5%)	9 (23.1%)	0 (0%)	0 (0%)	39 (100%)	3.92	มาก
-ข้อมูลการปฏิบัติในที่พัก	3 (7.7%)	26 (66.6%)	9 (23.1%)	1 (2.6%)	0 (0%)	39 (100%)	3.79	มาก
-การให้ข้อมูลกิจกรรม ท่องเที่ยวอย่างละเอียด	4 (10.3%)	25 (64.1%)	9 (23.1%)	1 (2.6%)	0 (0%)	39 (100%)	3.82	มาก
-การได้รับความรู้จากผู้นำ เที่ยวท้องถิ่น	2 (5.1%)	20 (51.3%)	16 (41%)	1 (2.6%)	0 (0%)	39 (100%)	3.58	มาก
-เจ้าของบ้านมีมิตรไมตรี ในการบริการ	20 (51.3%)	17 (47.6%)	2 (5.1%)	0 (0%)	0 (0%)	39 (100%)	4.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า

1. ความเหมาะสมของราคาที่พักและค่าบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจมาก
2. การให้ข้อมูลการปฏิบัติในที่พักมีความพึงพอใจมาก
3. การให้ข้อมูลกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างละเอียดมีความพึงพอใจมาก
4. การได้รับความรู้จากผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นมีความพึงพอใจมาก
5. เจ้าของบ้านมีมิตรไมตรี สุภาพ อ่อนโยน ในการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 14 แสดงความพึงพอใจในด้านกิจกรรมท่องเที่ยว

ความพึงพอใจด้าน กิจกรรมท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					TOTAL	\bar{X}	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
-ความหลากหลายของ กิจกรรมท่องเที่ยว	6 (15.4%)	24 (61.5%)	9 (23.1%)	0 (0%)	0 (0%)	39 (100%)	3.92	มาก
-ความน่าสนใจของการ แสดงพื้นบ้าน,กิจกรรม ท่องเที่ยว	3 (7.7%)	26 (66.6%)	9 (23.1%)	1 (2.6%)	0 (0%)	39 (100%)	3.79	มาก
-การให้ข้อมูลกิจกรรม ท่องเที่ยวอย่างละเอียด	4 (10.3%)	25 (64.1%)	9 (23.1%)	1 (2.6%)	0 (0%)	39 (100%)	3.82	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า

1. ความหลากหลายของกิจกรรมท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก
2. ความน่าสนใจของการแสดงพื้นบ้าน, กิจกรรมท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก
3. การให้ข้อมูลกิจกรรมท่องเที่ยวอย่างละเอียดมีความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 15 แสดงความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม

ความพึงพอใจด้าน สภาพแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ					TOTAL	\bar{X}	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความหลากหลายของ แหล่งท่องเที่ยวในชุมชน	9 (23.1%)	23 (59%)	7 (17.9%)	0 (0%)	0 (0%)	39 (100%)	4.05	มาก
การดูแลรักษาสภาพ แวดล้อมในชุมชน	11 (28.2%)	21 (53.8%)	6 (13.4%)	1 (2.6%)	0 (0%)	39 (100%)	4.07	มาก
การดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรม และประเพณีของคน	1 (2.6%)	23 (59%)	15 (38.4%)	0 (0%)	0 (0%)	39 (100%)	3.64	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า

1. ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนมีความพึงพอใจมาก
2. การดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในชุมชนมีความพึงพอใจมาก
3. การดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมและประเพณีของคนมีความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 16 แสดงความพึงพอใจในด้านมูลค่าเพิ่ม

ความพึงพอใจด้าน มูลค่าเพิ่ม	ระดับความพึงพอใจ					TOTAL	\bar{X}	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
-การจัดให้มีร้านขายของที่ ระลึกไว้บริการ	3 (7.7%)	17 (43.6%)	17 (43.6%)	2 (5.1%)	0 (0%)	39 (100%)	3.53	มาก
-คุณภาพของผลิตภัณฑ์จาก ชาวบ้านโดยใช้วัตถุดิบใน ท้องถิ่นผลิต	1 (2.6%)	21 (53.8%)	17 (43.6%)	0 (0%)	0 (0%)	39 (100%)	3.58	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า

1. การจัดให้มีร้านขายของที่ระลึกไว้บริการมีความพึงพอใจมาก
2. คุณภาพของผลิตภัณฑ์จากชาวบ้านโดยใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นผลิตมีความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 17 แสดงความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจด้าน	ระดับความพึงพอใจ					TOTAL	\bar{X}	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การส่งเสริมการตลาด								
-จัดให้มีคู่มือหรือเอกสาร เผยแพร่การท่องเที่ยวเป็น ของตนเอง	2 (5.1%)	20 (51.3%)	15 (38.4%)	2 (5.1%)	0 (0%)	39 (100%)	3.56	มาก
-ความชัดเจนของป้าย แสดง แผนที่ในการเข้าถึงที่พัก	3 (7.7%)	20 (51.3%)	14 (35.9%)	2 (5.1%)	0 (0%)	39 (100%)	3.61	มาก
-ความสะดวกในการ เข้าถึง ที่พัก	6 (15.4%)	23 (59%)	9 (23.1%)	1 (2.6%)	0 (0%)	39 (100%)	3.87	มาก

ตารางที่ 17 พบว่า

1. การจัดให้มีคู่มือหรือเอกสารเผยแพร่การท่องเที่ยวเป็นของตนเองมีความพึงพอใจมาก
2. ความชัดเจนของป้ายแสดงแผนที่ในการเข้าถึงที่พักมีความพึงพอใจมาก
3. ความสะดวกในการเข้าถึงที่พักมีความพึงพอใจมาก

5.3 วิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะและความต้องการทั่วไปของนักท่องเที่ยว

5.3.1 นักท่องเที่ยวเคยท่องเที่ยวในรูปแบบโฮมสเตย์หรือไม่

ตารางที่ 18 แสดงนักท่องเที่ยวที่เคยท่องเที่ยวในรูปแบบโฮมสเตย์มาก่อนหรือไม่

นักท่องเที่ยว	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เคย	18	46.2
ไม่เคย	21	53.8
รวม	39	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยท่องเที่ยวในรูปแบบโฮมสเตย์มาก่อน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และเคยท่องเที่ยวในรูปแบบโฮมสเตย์มาก่อน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2

5.3.2 วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาพักในครั้งนี้

ตารางที่ 19 แสดงวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาพักในครั้งนี้

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พักผ่อน	34	87.1
ประชุม/สัมมนา	1	2.6
ศึกษาวัฒนธรรมฯ	3	7.7
โปรแกรมของบริษัทนำเที่ยว	1	2.6
รวม	39	100.0

ตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาในครั้งนี้เพื่อพักผ่อน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 87.1 ประชุม/สัมมนา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ศึกษาวัฒนธรรมหรือธรรมชาติท้องถิ่น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และ โปรแกรมของบริษัทนำเที่ยว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

5.3.3 นักท่องเที่ยวทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวไฮมสเคย์แบบนี้จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

พบว่า นักท่องเที่ยวทราบข้อมูลจากคนรู้จัก มากที่สุด รองลงมา คือ อินเทอร์เน็ต การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หนังสือพิมพ์/วารสาร ตามลำดับ

5.3.4 เหตุผลของนักท่องเที่ยวที่เลือกไฮมสเคย์แห่งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

พบว่า เหตุผลที่นักท่องเที่ยวเลือกไฮมสเคย์แห่งนี้มากที่สุด คือ

1. ค่าใช้จ่ายถูก
2. ระยะทางไม่ไกลจากกรุงเทพ
3. โปรแกรมการท่องเที่ยวตามความต้องการ
4. ต้องการศึกษารวมชาติ
5. เรียนรู้วิถีชีวิต

ตามลำดับ

5.3.5 ระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวพักผ่อนในครั้งนี้

ตารางที่ 20 แสดงระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวพักผ่อนในครั้งนี้

จำนวน (วัน)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2	25	64.1
3	10	25.6
4	1	2.6
5	1	2.6
6	2	5.1
รวม	39	100.0

จากตารางที่ 20 พบว่า ระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวพักผ่อนในครั้งนี้มากที่สุด คือ 2 วัน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 64.1 รองลงมา คือ 3 วัน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 พักแรม 7 วัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และ พักแรม 4 วัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

5.3.6 จำนวนนักท่องเที่ยวที่คิดว่าจะกลับมาพักอีกหรือไม่

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่คิดว่าจะกลับมาพักอีกหรือไม่

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
กลับ	30	77
ไม่กลับ	0	0
ไม่แน่ใจ	9	23
รวม	39	100.0

จากตารางที่ 21 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่คิดว่าจะกลับมาพักอีก มากที่สุด คือ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 77 และ ไม่แน่ใจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23

5.3.7 จำนวนนักท่องเที่ยวที่คิดว่าเมื่อกลับไปแล้วจะแนะนำผู้อื่นเดินทางมาท่องเที่ยวโฮมสเตย์แห่งนี้

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่คิดว่าเมื่อกลับไปและจะแนะนำผู้อื่นเดินทางมาท่องเที่ยวโฮมสเตย์แห่งนี้

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แนะนำ	39	100
ไม่แนะนำ	0	0
รวม	39	100.0

จากตารางที่ 22 พบว่า จำนวนที่นักท่องเที่ยวเมื่อเดินทางกลับไปแล้วจะแนะนำผู้อื่นให้เดินทางมาพัก โฮมสเตย์แห่งนี้ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 100

สรุปอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

สำหรับบทนี้ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการจัดทำตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์มาใช้กับสถานประกอบการทำค่านโฮมสเตย์ เพื่อมาสรุปอภิปรายตลอดจนแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ทำให้ทำค่านโฮมสเตย์ประสบความสำเร็จในการดำเนินการ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อทำค่านโฮมสเตย์ตลอดจนถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการและข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

6.1 ความสำเร็จในการนำเอาตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยมาใช้กับทำค่านโฮมสเตย์

6.1.1 ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

6.1.2 มีนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น โดยดูได้จากสมุดบันทึกผู้เข้าพักและจากการสัมภาษณ์

ผู้ประกอบการ ปี พ.ศ. 2540

6.1.3 ผู้ประกอบการมีรายได้เพิ่มมากขึ้น

6.1.4 คนในชุมชนมีงานทำ ก่อให้เกิดรายได้ในชุมชนมากขึ้น

6.1.5 เศรษฐกิจในชุมชนดีขึ้น



6.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการนำมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยไปใช้กับทำค่านโฮมสเตย์ พบว่า

6.2.1 ความมุ่งมั่นตั้งใจ (Commitment)

ความมุ่งมั่นตั้งใจจริงของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกส่วนในการดำเนินกิจกรรมที่ทำค่านโฮมสเตย์ คือ ตัวเจ้าของบ้านเองมีความต้องการอยากจะทำ Home Stay

6.2.2 ความเข้าใจและการเรียนรู้ (Understanding and Learning)

มีการทำความเข้าใจที่เกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ของผู้สนใจที่จะทำกิจกรรมในรูปแบบโฮมสเตย์ที่ถูกต้อง โดยการจัดให้มีการจัดฝึกอบรมเรียนรู้ถึงในตอนการปฏิบัติ (PM) วัตถุประสงค์ (WT) เพื่อนำไปปฏิบัติจริงซึ่งเป็นปัจจัยต่อความสำเร็จในการดำเนินการในรูปแบบโฮมสเตย์

6.2.3 ความพร้อมของสถานประกอบการ

ทำค่านโฮมสเตย์ตั้งอยู่ตำบลหินตั้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวสามารถที่จะพัฒนา ปรับปรุง ให้สามารถดำเนินกิจกรรมในรูปแบบท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ เนื่องจากสภาพแวดล้อมดังกล่าวประกอบไปด้วยแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ เช่น เขื่อนขุนด่านปราการชล น้ำตกนางรอง อุทยานวังตะไคร้ สวนผลไม้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจในกิจกรรมท่องเที่ยวต่าง ๆ มากมายประกอบกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอยู่ในเกณฑ์ขั้นต่ำไม่สูงมากนักจึงนับว่าเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งของทำค่านโฮมสเตย์

6.2.4 ภาครัฐให้ความช่วยเหลือ

โดยได้งบประมาณจากโครงการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงสถานประกอบการให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในด้านการประชาสัมพันธ์การจัดทำสถิติ การสร้างถนนเพื่อเข้าถึงสถานประกอบการโดยสะดวก จัดให้มีการอบรม ให้ความรู้แก่สถานประกอบการ ให้คำปรึกษาถึงการดำเนินการด้านต่าง ๆ เป็นต้น

6.2.5 การมีส่วนร่วมของคนในชุมชน

ซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการดำเนินกิจกรรมในรูปแบบโฮมสเตย์ เนื่องจากจะต้องได้รับความร่วมมือจากคนในชุมชนเป็นอย่างดี มีความเข้าใจถึงแนวทางในการดำเนินกิจกรรมไปในทางเดียวกัน ร่วมมือช่วยกันพัฒนาชุมชนให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี ปลอดภัย มีการจัดสรรนักท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ

6.2.6 ความซื่อสัตย์และมีไมตรีจิตของเจ้าของบ้าน

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและการสอบถามจากนักท่องเที่ยว พบว่า มีนักท่องเที่ยวที่มาพักแล้ว กลับไปแนะนำบุคคลอื่นให้มาพัก แม้กระทั่งตัวนักท่องเที่ยวเองก็กลับมาพักอีก เนื่องจากมีความพึงพอใจในตัวของผู้เป็นเจ้าของบ้าน ความมีไมตรีจิตที่ดี อธิบายที่ดีตามวิถีชีวิตคนชนบท การแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพชุมชน

6.3 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบทท่าด่านโฮมสเตย์ จังหวัดนครนายก ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) ด้านที่พัก

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากในด้านความมั่นคงแข็งแรงของโครงสร้างบ้านพัก

สรุปภาพรวมความพึงพอใจในด้านที่พักอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

2) ด้านอาหารและโภชนาการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากในด้านรสชาติและความสะอาดของอาหาร

สรุปภาพรวมความพึงพอใจในด้านอาหารและโภชนาการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

3) ด้านความปลอดภัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากในด้านความปลอดภัยของสถานที่พักและสถานที่ท่องเที่ยว

สรุปภาพรวมความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

4) ด้านการจัดการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความมีไมตรีจิตร์ สุภาพอ่อนโยน มีความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าของบ้าน

สรุปภาพรวมความพึงพอใจในด้านความเป็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

5) ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านมีความหลากหลายของกิจกรรมท่องเที่ยว

สรุปภาพรวมความพึงพอใจด้านกิจกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

6) ด้านสภาพแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในชุมชน

สรุปภาพรวมความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

7) ด้านมูลค่าเพิ่ม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์จากชาวบ้าน โดยใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นผลิต

สรุปภาพรวมความพึงพอใจด้านมูลค่าเพิ่มอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

8) ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความสะดวกในการเข้าถึง

สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

6.4 ผลกระทบจากการดำเนินงานของท่าด่านโฮมสเตย์

จากการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารท้องถิ่น พบว่าการดำเนินกิจกรรมโฮมสเตย์ของท่าด่านโฮมสเตย์มีผลกระทบต่องานต่าง ๆ หลายด้านดังต่อไปนี้

- 1) สังคม
- 2) เศรษฐกิจชุมชน
- 3) วัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่น
- 4) สิ่งแวดล้อม

6.4.1 ผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อสังคมชุมชน

ผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อสังคมชุมชนท้องถิ่นทางด้านบวก

- 1) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงแบบแผนการประกอบอาชีพของชุมชนท้องถิ่น

- 2) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างสรรค์ความเจริญทางสังคมแก่ชุมชนท้องถิ่น
- 3) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความสะดวกสบายแก่ชุมชนท้องถิ่น
- 4) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการในการช่วยขกมาตรฐานการครองชีพของชุมชนท้องถิ่น
- 5) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างครอบครัวของชุมชนท้องถิ่น
- 6) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างนักท่องเที่ยวกับชุมชน

ท้องถิ่น

- 7) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความสามัคคีแก่ชุมชนท้องถิ่น
 - 8) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการป้องกันการอพยพย้ายถิ่นของชุมชนท้องถิ่น
 - 9) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการเสริมสร้างการศึกษาแก่ชุมชนท้องถิ่น
 - 10) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการเสริมสร้างความปลอดภัยแก่ชุมชนท้องถิ่น
- ผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อสังคมชุมชนท้องถิ่นทางด้านลบ
- 1) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดปัญหาการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต และค่านิยมของสังคมชุมชนท้องถิ่น
 - 2) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดปัญหาความผูกพันของครอบครัวของชุมชนท้องถิ่น
 - 3) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดปัญหาการอพยพย้ายถิ่นของชุมชน
 - 4) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดปัญหาการเปลี่ยนแปลงอุปนิสัยอันดีของชุมชนท้องถิ่น

6.4.2 ผลกระทบด้านเศรษฐกิจต่อเศรษฐกิจชุมชน

ผลกระทบทางด้านบวก

- 1) การขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยว
- 2) การสร้างสรรค์อาชีพและการสร้างงานแก่ชุมชนท้องถิ่น
- 3) การกระจายรายได้สู่ชุมชนท้องถิ่น
- 4) การนำรายได้สู่ชุมชนท้องถิ่น
- 5) การเพิ่มรายได้ต่อหัวของชุมชนท้องถิ่น
- 6) การกระตุ้นการผลิตของชุมชนท้องถิ่น

ผลกระทบทางด้านลบ

- 1) เกิดปัญหารายได้เป็นฤดูกาลแก่ชุมชนท้องถิ่น
- 2) เกิดปัญหาภาวะว่างงานนอกฤดูกาลแก่ชุมชนท้องถิ่น
- 3) เกิดปัญหาคุณภาพของแรงงานแก่ชุมชนท้องถิ่น

6.4.3 ผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น

ผลกระทบทางด้านบวก

- 1) มีการใช้วัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นเป็นสิ่งดึงดูดในนักท่องเที่ยว
- 2) มีการสร้างความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น
- 3) มีส่วนช่วยฟื้นฟูสืบทอดวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น

4) มีส่วนสร้างความรัก ความหวงแหนและความภาคภูมิใจของวัฒนธรรมประเพณีแก่ชุมชนท้องถิ่น

5) ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจช่วยอนุรักษ์วัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น

6) มีการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมอันดีระหว่างชุมชนท้องถิ่น

7) มีส่วนส่งเสริมการผลิตและจำหน่ายงานศิลปวัฒนธรรมแก่ชุมชนท้องถิ่น

ผลกระทบทางด้านลบ

1) เกิดการเปลี่ยนแปลงค่านิยมทางวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น

6.4.4 ผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อมของชุมชนท้องถิ่น

ผลกระทบทางด้านบวก

1) ชุมชนเกิดความตระหนักถึงคุณค่า สิ่งแวดล้อมของชุมชนท้องถิ่น

2) ชุมชนมีการช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมของชุมชนท้องถิ่น

3) เกิดการฟื้นฟูและเสริมคุณค่าของสิ่งแวดล้อมในชุมชนท้องถิ่น

4) เกิดการพัฒนาและปรับปรุงสิ่งแวดล้อมของชุมชนท้องถิ่น

5) เกิดการค้นคว้าหาแนวทางรักษาสิ่งแวดล้อมของชุมชนท้องถิ่น

ผลกระทบทางด้านลบ

1) เกิดปัญหาคุณภาพน้ำเสียในชุมชนท้องถิ่น

2) มีการทำลายทรัพยากรชีวภาพของชุมชนท้องถิ่น

3) เกิดปัญหาระบบนิเวศของพืชและสัตว์ สูญเสียไปจากชุมชนท้องถิ่น

4) เกิดปัญหาขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชนท้องถิ่น

5) เกิดปัญหามลภาวะทางเสียงในชุมชนท้องถิ่น

6.5 ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคกลางเขต 8 จังหวัดนครนายก และสำนักงานเกษตรจังหวัดนครนายก ควรส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มพันธมิตรแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งประกอบไปด้วยชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ จัดทำแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบโฮมสเตย์ภายในจังหวัดนครนายก เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ และแก้ไขปัญหา ร่วมกัน จัดทำทำเนียบแหล่งท่องเที่ยวแต่ละโฮมสเตย์ ให้ข้อมูลในกิจกรรม การเข้าถึงลักษณะเด่นแล้วนำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในแต่ละสถานประกอบการ เพื่อเป็นการขยายกลุ่มของนักท่องเที่ยวให้มีความสนใจ ในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ใกล้เคียงกันภายในจังหวัด

2. สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ควรมีการประเมินผลสำเร็จ วัดความสามารถของสถานประกอบการ ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับพื้นที่ และสมาชิกชุมชนในเขตพื้นที่ของสถานประกอบการที่ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย เพื่อที่จะได้นำข้อสรุปที่ได้ไปเป็นแนวทางในการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและพัฒนาสถานประกอบการให้มีมาตรฐาน และดำเนินงานที่ถูกต้องในระยะยาว
3. รัฐบาลควรมีนโยบายที่ชัดเจน เพื่อสร้างจิตสำนึกให้ชุมชนมีความตระหนักในด้านการจัดการท่องเที่ยวที่มีเป้าหมายเพื่อการอนุรักษ์ธรรมชาติ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารทรัพยากรในท้องถิ่นของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์สำคัญของโฮมสเตย์ที่มีได้มุ่งให้เป็นการหารายได้หลัก แต่เป็นส่งเสริมให้เกิดรายได้เพิ่ม หรือสร้างมูลค่าเพิ่มให้ครอบครัวและชุมชน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการแสวงหากำไรจากนักท่องเที่ยวด้วยการเอาโรคเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การละเลยคงไว้ซึ่งสภาพธรรมชาติ วิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชน เป็นผลให้โครงการท่องเที่ยวเชิงนิเวศล้มเหลวและสร้างความแตกแยกให้แก่ชุมชนได้
4. รัฐบาลควรมีการออกกฎหมายการประกอบกิจการสถานประกอบการ โฮมสเตย์ เพื่อที่จะได้สามารถตรวจสอบ ควบคุมการดำเนินการ เนื่องจากปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายในการดำเนินการประกอบกิจการโฮมสเตย์ปัจจุบันทำให้เกิดโฮมสเตย์ที่ไม่ได้มาตรฐานเป็นจำนวนมาก
5. ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ ควรจัดรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวในลักษณะโปรแกรมการท่องเที่ยว (Package Tour) โดยให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยว นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ในคู่มือหรือเอกสารของตนเอง เพื่อเป็นการเพิ่มบรรยากาศความหลากหลาย และการต่อเนื่องของกิจกรรม อีกทั้งยังเป็นจุดขายที่น่าสนใจในการดึงดูดนักท่องเที่ยวได้
6. ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ ควรจัดทำสื่อเผยแพร่การเรียนรู้ธรรมชาติในพื้นที่ของตนเอง เช่น ป้ายแสดงพันธุ์พืช-โคกระบุชื่อชนิด สายพันธุ์ ลักษณะเด่น การเพาะเลี้ยง เป็นต้น
7. ผู้ประกอบการควรเพิ่มความหลากหลายในสินค้าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร เช่น การจำหน่ายพันธุ์พืชที่มีอยู่ในสถานประกอบการ ให้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อนำกลับไปปลูกเอง รวมถึงการแลกเปลี่ยนสินค้าและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ในตำบลหรือพื้นที่ใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นช่วยเพิ่มและกระจายรายได้ให้กับชุมชนใกล้เคียงกัน อีกทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวภายในจังหวัดด้วย

บรรณานุกรม



กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, <http://www.mots.go.th>: 2548

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว,
<http://www.tourism.go.th>: 2548

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, <http://www.tat.or.th>: 2548

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, รายงานประจำปี 2542

ประวัติความเป็นมาของโฮมสเตย์, <http://www.homestayfanclub.com>: 2548

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, คู่มือแนวทางการจัดการที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท
(Baan Phak), 2545

สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา,
คู่มือการคัดสรร โฮมสเตย์มาตรฐานไทยและการกำหนดตราสัญลักษณ์มาตรฐาน
โฮมสเตย์ไทย พ.ศ. 2547

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สรุปการสัมมนาทางวิชาการ “จัด Home Stay อย่างไร
ไม่ให้ผิดทาง”

กองส่งเสริมและพัฒนามาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2543 : 2,
แนวคิดเรื่องคุณภาพ

บรรณานุกรม (ต่อ)

กรรณา เดชาวิวงศ์ ณ อรุณา ; (750220, พ.ศ. 2537, HOMESTAY : รูปแบบการท่องเที่ยว
แนวใหม่

ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ, 2542 : 606-615, องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์
ปรับปรุงใหม่

สุนันทา เลานันท์, การพัฒนาองค์การ, 2541

ปิณรส มาลากุล ณ อรุณา, การพัฒนาองค์การ, เอกสารประกอบการบรรยาย วิชาเทคนิคการ
พัฒนาองค์การและการจัดการ, 2543

ปิณรส มาลากุล ณ อรุณา, แนวคิดเรื่ององค์การที่เรียนรู้, เอกสารประกอบการสัมมนา
หลักสูตรกลยุทธ์การจัดการเพื่อฝ่าวิกฤต, 2541

วิระวัฒน์ ปิ่นนิคามัย, การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้, 2543

ศุภชัย ขาวะประภาส, การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง : กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพ
บริการภาครัฐ, 2539

ธวัช ผลความดี, การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการหน่วยงานภาครัฐ
กรณีศึกษากรมทรัพยากรธรณี, นิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543

วิฑูรย์ ทิมะโชคดี, TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 200 กุมภาพันธ์ 2541

Anucha Suphasitichun General Manager Azimuth Co.Ltd,

[http://www.azimuth.co.th/Resourcecenter/Article/ ISO 9000 12000 Quality Conce...](http://www.azimuth.co.th/Resourcecenter/Article/ISO%209000%2012000%20Quality%20Conce...)

ภาคผนวก ก

- 1) แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพโฮมสเตย์
- 2) ใบสมัครขอรับการประเมินโฮมสเตย์
- 3) แบบรายงานผลการประเมินคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์

(ภาคผนวก 1)

แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพโฮมสเตย์

1) ข้อมูลกรรมการผู้ประเมิน

- 1.1 กรรมการผู้ประเมิน ชื่อ นามสกุล
- ตำแหน่ง
- 1.2 สถานที่ทำงาน/ติดต่อ

2) ข้อมูลโฮมสเตย์

- 2.1 ชื่อโฮมสเตย์
- 2.2 ที่อยู่
- 2.3 รูปแบบการจัดการ กลุ่ม ชมรม สหกรณ์
- ส่วนบุคคล อื่น ๆ (โปรดระบุ)
- 2.4 จำนวนหลังคาเรือนของโฮมสเตย์ที่ท่านเข้าตรวจประเมินจำนวน หลัง
- ได้แก่ บ้านเลขที่ (โปรดระบุทุกหลังคาเรือน)

- 2.5 ชื่อหัวหน้ากลุ่ม/ชมรม/สหกรณ์/บุคคล
- 2.6 วัน/เดือน/ปี ที่ประเมิน

ลงชื่อ กรรมการ

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.

* สำหรับส่วนนี้กรรมการแต่ละท่านต้องมีท่านละ 1 ชุดในการลงตรวจ

(ภาคผนวก 2)

ใบสมัครเพื่อขอรับการประเมินโฮมสเตย์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ประธานคณะกรรมการตรวจประเมินโฮมสเตย์

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

ผู้ประกอบการ โฮมสเตย์ (ระบุชื่อโฮมสเตย์).....

ที่อยู่.....

โทร.....โทรสาร.....

รูปแบบการจัดการ กลุ่ม ชมรม สหกรณ์
 ส่วนบุคคล อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

จำนวนหลังคาเรือนของโฮมสเตย์ที่ต้องการรับการตรวจประเมิน จำนวน.....หลัง
ได้แก่บ้านเลขที่.....

มีความประสงค์จะขอรับการประเมิน เพื่อจัดระดับคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ประเภท (กลุ่ม/
สหกรณ์/ชมรม/บุคคล).....และยินดีที่จะให้คณะกรรมการตรวจประเมินได้ทันที

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ประกอบการ โฮมสเตย์

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	ลำดับ ตัวชี้วัด	ผลคะแนนของกรรมการคนท										ค่าเฉลี่ย
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
๑) ด้านสภาพแวดล้อม												
6.1	33											
6.2	34											
6.3	35											
6.4	36											
ค่าเฉลี่ย												
๗) ด้านมูลค่าเพิ่ม												
7.1	37											
7.2	38											
7.3	39											
7.4	40											
ค่าเฉลี่ย												
๘) ด้านการส่งเสริม การตลาด												
8.1	41											
8.2	42											
8.3	43											
ค่าเฉลี่ย												

จากค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน นำมาหาค่าเฉลี่ยรวมได้เท่ากับ.....

5.2 จากค่าเฉลี่ยตามข้อ 5.1 สรุปได้ว่า โสมสเคย์แห่งนี้

ผ่าน

ไม่ผ่านเกณฑ์

6) สิ่งที่ต้องปรับปรุงและข้อเสนอแนะจากการประเมินของคณะกรรมการประจำจังหวัด

6.1 สิ่งที่ต้องปรับปรุงตามกรอบคุณภาพมาตรฐาน คิวซีวีค

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา โฮมสเตย์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ
(.....)

**แบบรายงานผลการประเมิน
คุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์**

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับที่ ดัชนี	ระดับความเหมาะสม/คุณภาพ						คำอธิบายดัชนี	
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)		
1. ด้านที่พัก	1.1	โครงสร้างบ้านพักมีความมั่นคง	1							<p>โครงสร้างบ้านมีความมั่นคง หมายถึง ลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ</p> <p>1) ด้วบ้านต้องมั่นคงแข็งแรง ไม่อยู่ในสภาพชำรุด และเสี่ยงต่ออันตรายจากการใช้สอย</p> <p>2) วัสดุที่ใช้ก่อสร้างบ้านแข็งแรงซึ่งไม่ควรใช้ไม้ไผ่ หรือฝาขัดแตะ หรือใบไม้เป็นวัสดุ เว้นแต่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น ซึ่งจะต้องอยู่ในสภาพที่แข็งแรง</p>
	1.2	บ้านพักมีอากาศถ่ายเทได้สะดวกและแสงสว่างส่องเข้าถึง ไม่มีกลิ่นอับ และมีหลังคาที่สามารถกันน้ำฝนได้	2							<p>1) ลักษณะบ้านที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก และไม่มีกลิ่นอับ หมายถึง ห้องต่าง ๆ ของบ้าน ออกแบบให้ลมผ่านได้ทุกจุด เช่น ห้องนอน ห้องรับแขก ห้องครัว และห้องน้ำ ในขณะเดียวกันต้องมีความปลอดภัยควบคู่ไปด้วย</p> <p>2) หลังคา กันน้ำฝนได้ หมายถึง วัสดุที่ใช้มุงหลังคาควรเป็นกระเบื้อง หรือสังกะสี และหากเป็นวัสดุอื่นจะต้องไม่มีรอยรั่ว / ซึมลงตัวบ้านเมื่อฝนตก หรือหากตรวจพบว่ามีรูรั่วก็ควรซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพเดิม</p>

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับที่ ดัชนี	ระดับความเหมาะสม/คุณภาพ						คำอธิบายดัชนี
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)	
	1.3 มีที่นอนที่สบายตามสภาพ ชุมชน และเครื่องนอนที่สะอาด	3							ที่นอน หมายถึง ที่นอนที่จัดไว้สำหรับ นักท่องเที่ยว อาจเป็นฟูกและเตียง หรือ ฟูกอย่างเคียวก็ได้ โดยทำจากวัสดุคืบที่คืบ ส่วนประกอบของห้องพักอาจมีห้องเคียว ห้องตู้ หรือห้องรวมตามสภาพของบ้าน เครื่องนอน หมายถึง อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้นอน ได้แก่ ที่นอน หรือฟูก ผ้าปู หมอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม อาจจะมี โต๊ะเครื่องแป้ง กระจกและควรมีม่านหน้าต่างทุก บาน และควรมีพัดลมด้วยและที่สำคัญอุปกรณ์ เครื่องนอนต้องสะอาด
	1.4 มีห้องอาบน้ำและส้วมที่สะอาด	4							ห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกต้องลักษณะมี 2 ลักษณะ คือ 1) ห้องน้ำและส้วมอยู่ในห้องเดียวกัน 2) ห้องน้ำและส้วมอยู่แยกกัน ไม่ว่าจะเป็ ลักษณะใด ควรปฏิบัติดังนี้ - ส้วมควรเป็นส้วมซึม - วัสดุที่ใช้สามารถทำความสะอาดง่ายมีที่รองน้ำ ที่ไหลรดหลังใช้ส่วนแยกต่างหากจากคุ่มอบน้ำ หรืออาจมีหัวฉีดน้ำทำความสะอาดกรณีใช้ น้ำประปา

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับที่ ดัชนี	ระดับความเหมาะสม/คุณภาพ						คำอธิบายดัชนี
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)	
									<ul style="list-style-type: none"> - พื้นหลังปูกระเบื้องที่สามารถทำความสะอาดง่าย และมีความลาดเอียงให้น้ำไหลลงในท่อน้ำทิ้งได้ง่าย - มีคุ่มน้ำหรือที่รองน้ำ และน้ำที่สะอาด หากในชุมชนมีน้ำประปาอาจมีฝักบัว และเครื่องทำน้ำอุ่นด้วยก็ได้
	1.5 มีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอน และอุปกรณ์สำหรับการนอนทุกครั้ง เมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาพัก	5							มีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอนและอุปกรณ์เมื่อนักท่องเที่ยวเข้าพัก หมายถึง ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม จะต้องเปลี่ยนใหม่เมื่อนักท่องเที่ยวเข้าพัก ถ้าผ้าห่มเป็นผ้ารวมควรซักปลอกผ้ารวมด้วย แต่ในระหว่างที่แขกเข้าพัก อาจไม่ต้องเปลี่ยนปลอกหมอน ผ้าปูที่นอนทุกวันก็ได้ เว้นแต่มีความจำเป็นหรือแขกต้องการ
	1.6 มีการกำจัดแมลงที่เป็นอันตราย อยู่เสมอ โดยใช้ภูมิปัญญาชาวบ้าน	6							การกำจัดแมลงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หมายถึง บริเวณบ้านหรือภายในบ้านอาจมีแมลง หรือสัตว์บางชนิด เช่น แมลงสาบ หนู ยุง มด เป็นต้น การกำจัด ไม่ควรใช้สารเคมีที่อาจมีผลกระทบต่อสุขภาพของเจ้าของบ้านและแขกที่มาพัก แต่ควรจะหาวัสดุและอุปกรณ์ที่เป็นสิ่งที่มีอยู่ในท้องถิ่น และเป็นภูมิปัญญา เช่น สมุนไพร เครื่องดักสัตว์

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับที่ ดัชนี	ระดับความเหมาะสม/คุณภาพ						คำอธิบายดัชนี
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)	
	1.7 มีการดูแลสภาพแวดล้อม บริเวณบ้าน	7							<p>การดูแลสภาพแวดล้อมบริเวณรอบ ๆ บ้าน หมายถึง การดูแลเอาใจใส่รายละเอียดต่าง ๆ บริเวณบ้าน เช่น</p> <p>สวนหย่อม สวนครัว คันไม้ ร่องน้ำ ควรมีการปลูกต้นไม้ เช่น ไม้ดอก ไม้ประดับ ไม้ผลเพิ่ม หากมีที่พอ มีที่นั่งเล่นบริเวณลานบ้าน นอกจากนี้ ควรทำความสะอาดสิ่งที่อยู่บริเวณบ้านอยู่เสมอ ไม่ควรมีที่</p> <p>น้ำขังที่เป็นแหล่งเพาะุง หากมีคูน้ำฝนควรมีฝาปิด</p>
2. ด้านอาหาร และโภชนาการ	2.1 มีอาหารปรุงมาอย่างค	8							<p>อาหารที่ปรุงมาอย่างค หมายถึง ชนิดของอาหาร เครื่องปรุง รสชาติของอาหารที่ทำและขั้นตอน การปรุงอาหารต้องพิถีพิถัน สะอาดและถูกหลัก โภชนาการ ชนิดของอาหาร ควรเป็นอาหาร ที่ในบ้านซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น เช่น แกงเหลืองของภาคใต้ แกงอ่อมของภาคอีสาน แกงฮังเลของภาคเหนือ เป็นต้น เครื่องปรุง ควร เป็นสิ่งที่หาได้ในพื้นที่เป็นหลัก และใช้พืชผัก สวนครัวหรือของในชุมชน โดยเน้นความสด สะอาด และควรเป็นพืชผักปลอดสารพิษ รสชาติ ของอาหารควรเป็นรสชาติที่ไม่จัดเกินไป หรือ</p>

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับที่ ดัชนี	ระดับความเหมาะสม/คุณภาพ						คำอธิบายดัชนี
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)	
									หากเป็นนักท่องเที่ยวคนไทยอาจสอบถามเกี่ยวกับความชอบก่อนปรุง ทั้งนี้การปรุงทุกชั้นคอนต้องเน้นความสะอาด
	2.2 ภาชนะที่ใช้สะอาด และปลอดภัย	9							ภาชนะที่เกี่ยวกับการปรุงทุกชนิด และจาน ด้วยชาม ต้องสะอาด และต้องมีร่อนกลางสำหรับคักอาหารทุกครั้ง ภาชนะต่าง ๆ ที่ใช้ปรุงอาหารและใช้รับประทานอาหารจะต้องทำความสะอาดและล้างด้วยน้ำสะอาด โดยใช้น้ำยาล้างจาน โดยเฉพาะ ห้ามใช้ผงซักฟอกล้าง โดยเด็ดขาด และหลังจากล้างควรคว่ำไว้ให้แห้งก่อนเก็บ สำหรับแก้วคั้นน้ำจะต้องใส สะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็นคาวและควรแยกล้างต่างหาก
	2.3 ครีวอยู่ในสภาพที่สะอาด ไม่มีกลิ่น	10							ห้องครัวอาจอยู่ในตัวบ้าน หรือแยกจากตัวบ้านก็ได้ แต่ควรหมั่นทำความสะอาดอยู่เสมอ โดยเฉพาะหลังจากการปรุงอาหารทุกครั้ง
	2.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในครัวสะอาดถูกสุขลักษณะ	11							1) ตู้กับข้าวในห้องครัวและอุปกรณ์เครื่องปรุง เช่น พรัก กระทียม กะปิ น้ำปลา ปลาร้า เกลือ ฯลฯ ต้องเก็บให้มิดชิด มีฝาปิดและกันแมลงได้ด้วย ส่วนอุปกรณ์ต่าง ๆ ในครัวหมั่นตรวจสอบอุปกรณ์ของเตาที่อาจชำรุดเพื่อมิให้เกิดอันตรายในขณะที่ปรุงอาหาร

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับที่ ดัชนี	ระดับความเหมาะสม/คุณภาพ						คำอธิบายดัชนี
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)	
									<p>2) ตู้กับข้าวควรมีฝาปิดปิดไคสะดวกและสะอาด กันแมลงได้ และมีรูระบายอากาศถ่ายเทได้</p> <p>3) อุปกรณ์และเครื่องปรุงต่าง ๆ ในครัว เช่น พริก กระเทียม หอม กะปิ น้ำปลา ปลาร้า ควรเก็บไว้ ในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิด</p> <p>4) หากมีตู้เย็นจะต้องดูแลความสะอาดอยู่เสมอ โดยอาหารที่มีกลิ่นให้ใช้ถุงพลาสติก หรือกล่อง ปิดมิดชิด ส่วนอุณหภูมิควรอยู่ที่ 5 องศาเซลเซียส หรือน้อยกว่านั้น เมื่อสังเกตดูว่ามีน้ำแข็งเกาะมาก ควรกดปุ่มละลายน้ำแข็งนั้นทันที</p>
	2.5 มีน้ำดื่มและน้ำใช้ที่สะอาด	12							<p>น้ำดื่ม หมายถึง น้ำที่จะนำมาใช้ดื่มตลอดเวลา ท บ้านต้องเป็นน้ำที่สะอาด หากเป็นน้ำประปา ถ้า ไม่แน่ใจควรต้มในภาชนะที่สะอาดก่อนบรรจุ ขวดหรือภาชนะอื่น ๆ และหากเป็นน้ำฝนที่รอง ไว้ในคุ่ม ต้องแน่ใจว่าหลังคาบ้านสะอาดจริง สังกะสีไม่เป็นสนิม ไม่มีฝุ่นละอองเกาะและเก็บ ไว้ในคุ่มที่สะอาดมีฝาปิดมิดชิด</p> <p>น้ำใช้ หมายถึง น้ำที่ใช้อาบน้ำและซักล้าง หากมิใช่ น้ำประปา จะต้องผ่านการทำน้ำให้สะอาด เช่น ใช้สารส้ม หรือ กรอง โดยดูแลภาชนะทุกชนิดที่ บรรจุต้องสะอาด ไม่มีลูกน้ำหรือสัตว์น้ำตลอดจน</p>

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับที่ ดัชนี	ระดับความเหมาะสม/คุณภาพ						คำอธิบายดัชนี
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)	
	2.6 มีร้านอาหารในชุมชน	13							<p>คะใคร่น้ำเกาะติดภาชนะนั้น</p> <p>ในการบริการอาหารของเจ้าของบ้านสำหรับ</p> <p>นักท่องเที่ยวอาจมีเพียงอาหารเช้า หรือบางมือ</p> <p>เท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีร้านอาหารในชุมชนคอย</p> <p>ให้บริการนักท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหารตามสั่ง</p> <p>หรือร้านข้าวแกง และร้านอาหารดังกล่าว</p> <p>ควรเป็นเครือข่ายในชุมชนที่ร่วมมือกันต้อนรับ</p> <p>นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องร่วมมือใน</p> <p>เรื่องของความสะอาดของอาหาร ร้านและ</p> <p>อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญราคาถูก</p>
3. ด้านความ ปลอดภัย	3.1 มีการจัดเวรยามดูแลความ ปลอดภัย	14							<p>ควรมีการจัดให้มีเวรยามเฝ้าระวังและดูแลความ</p> <p>ปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว โดยมีตารางเวรยาม</p> <p>ชัดเจน และอาจมีหัวหน้าซึ่งเป็นผู้นำในชุมชน</p> <p>เพื่อรับผิดชอบ มีการอบรมและฝึกปฏิบัติให้กับ</p> <p>เวรยามเมื่อมีเหตุร้าย และขอความร่วมมือให้ทุก</p> <p>คนในชุมชน สอดส่องดูแลคนแปลกหน้า และรีบ</p> <p>แจ้งผู้เป็นเวรยามทันทีเมื่อมีเหตุร้าย</p>

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับที่ ดัชนี	ระดับความเหมาะสม/คุณภาพ						คำอธิบายดัชนี
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)	
	3.2 มีเครื่องมือและวิธีการสื่อสาร กับเจ้าหน้าที่เมื่อเกิดเหตุร้ายหรือ กรณี นักท่องเที่ยวจ็บป่วย	15							เครื่องมือ หมายถึง อุปกรณ์หรือสิ่งที่ใช้เป็นสื่อ เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ ดำรวจ ทหาร พยาบาล สา ธารณสุข พนักงานดับเพลิงในกรณีที่เกิดเหตุร้าย เช่น นักท่องเที่ยวจ็บป่วยประสบอุบัติเหตุ จี ปส์น และ อื่น ๆ เครื่องมือดังกล่าว ได้แก่ โทรศัพท์โทรสาร วิทยุ เป็นต้น ซึ่งควรจะมีอย่างใด อย่างหนึ่งหรือหลายอย่างก็ได้ โดยสามารถใช้ อุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ ดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง และควรมีการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ จริง
	3.3 มีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการ ปฐมพยาบาลเบื้องต้น	16							การปฐมพยาบาลเบื้องต้น หมายถึง เมื่อเกิด เหตุการณ์ที่นักท่องเที่ยวจ็บป่วย ถูกแมลงสัตว์ กัดต่อยและอุบัติเหตุต่าง ๆ ควรมีการปฐม พยาบาลเบื้องต้นได้ ก่อนนำส่งสถานพยาบาล เช่น การห้ามเลือด การปฐมหัวใจ การประคบ การ ทำแผล นอกจากนี้ควรมีอาสาสมัครประจำบ้านและ ที่เก็บยาดังกล่าวอย่างเหมาะสมและหาง่าย อาจมี ผู้เฉพาะกิจตั้งไว้ในจุดที่มองเห็นในบ้านพัก

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับที่ ดัชนี	ระดับความเหมาะสม/คุณภาพ						คำอธิบายดัชนี
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)	
	3.4 มีการดักเตือนนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการเก็บรักษาทรัพย์สินและ เตรียมความพร้อมเกี่ยวกับยา ใน กรณีที่นักท่องเที่ยวมีโรค	17							วิธีการเตือนนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับรักษาทรัพย์สิน ควรบอกให้ระวังทรัพย์สินมีค่าต่าง ๆ เช่น กระ เป๋าเงิน แหวน สร้อย และเครื่องประดับอื่น ๆ ควรสอบถามเกี่ยวกับโรคประจำตัวนักท่องเที่ยว และควรเตือนให้เตรียมยาไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้ควร ระบุเรื่องดังกล่าวไว้ในเอกสารการลงทะเบียน ด้วย
	3.5 มีการดูแลและซ่อมแซมสิ่ง ต่าง ๆ ในที่พักเพื่อความปลอดภัย อยู่เสมอ	18							เจ้าของบ้านต้องหมั่นดูแลสิ่งต่าง ๆ ในบ้าน เช่น ประตู หน้าต่าง ตู้ ให้อยู่ในสภาพที่แข็งแรง และ ใช้งานได้อย่างปลอดภัย และหากชำรุดให้รีบ ดำเนินการซ่อมแซมทันที
4. ด้านการจัดการ	4.1 มีการร่วมกลุ่มของชาวบ้าน จัดการในรูปแบบของชมรม หรือ สหกรณ์	19							การจัดการ โสมสเคย์ควรจะเป็นการรวมกลุ่มของ ชุมชนในรูปแบบของกลุ่ม ชมรม หรือ สหกรณ์ เพื่อให้ชุมชนมีส่วนร่วมมากที่สุด และจะต้องมี ความพร้อมด้วยในทุก ๆ ด้าน สำหรับการ ดำเนินการ โดยองค์กร หรือบุคคลอื่นจากนอก พื้นที่ อาจเข้ามาสนับสนุนให้ชุมชนรวมกลุ่มกัน ทำได้ แต่ไม่ควรดำเนินการในเชิงธุรกิจซึ่งจะ ก่อให้เกิดปัญหาคาญมาภายหลัง

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับที่ ดัชนี	ระดับความเหมาะสม/คุณภาพ						คำอธิบายดัชนี
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)	
	4.2 มีคณะกรรมการบริหาร โครงการ	20							เมื่อชุมชนรวมกลุ่มทำโฮมสเตย์แล้ว ควรจัดให้มี คณะกรรมการบริหารโครงการ โดยยึดหลักการมี ส่วนร่วมของประชาชน และหลักประชาธิปไตย เป็นสำคัญ กรรมการดังกล่าวจะมีบทบาทและ หน้าที่ชัดเจนในการดำเนินการ โฮมสเตย์ของ ชุมชน
	4.3 มีการกำหนดข้อปฏิบัติสำหรับ นักท่องเที่ยว เพื่อมิให้เกิดปัญหาที่ ขัดต่อวัฒนธรรม จารีต ประเพณี ความเชื่อของชุมชน	21							กรรมการบริหาร โฮมสเตย์ของชุมชนต้องร่วมกัน กำหนดข้อปฏิบัติต่าง ๆ ให้ นักท่องเที่ยว ทราบล่วงหน้า โดยกำหนดสิ่งที่ นักท่องเที่ยวทำได้และทำไม่ได้ เช่น การแต่งกาย ไม่สุภาพ การแสดงออกของชายหญิงลักษณะผู้ สาว การใช้สารเสพติด เป็นต้น เพื่อให้ นักท่องเที่ยวยอมรับ และเข้าใจก่อนเดินทาง ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาที่ขัดต่อวัฒนธรรมของชุมชน
	4.4 มีระบบการจองล่วงหน้า และ ลงทะเบียนเพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับ นักท่องเที่ยว	22							ระบบจองล่วงหน้า หมายถึง เมื่อนักท่องเที่ยว ต้องการมาเที่ยวจะต้อง สามารถจองล่วงหน้าได้ โดยควรจัดเตรียมดังนี้ 1) ใช้โทรศัพท์ หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ โปรแกรมจองโดยตรงกับกรรมการของโฮมสเตย์ 2) จองผ่านบริษัทนำเที่ยว การจองล่วงหน้า ดังกล่าวต้องมีการตอบรับ

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับที่ ดัชนี	ระดับความเหมาะสม/คุณภาพ						คำอธิบายดัชนี
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)	
	4.5 มีรายละเอียดเกี่ยวกับ ค่าธรรมเนียมและบริการต่าง ๆ ให้ นักท่องเที่ยวทราบชัดเจน	23							ค่าธรรมเนียมและบริการต่าง ๆ ควรระบุไว้ใน ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ เช่น ค่าที่พัก/คน/คืน ค่าอาหาร/คน/มื้อ ค่านำเที่ยว/คน หรือกลุ่ม ฯลฯ
	4.6 มีข้อมูลกิจกรรมท่องเที่ยวอย่าง ละเอียดให้นักท่องเที่ยวเลือก	24							เนื่องจากกิจกรรมที่จัดให้นักท่องเที่ยวในแต่ละ ชุมชนมีลักษณะหลากหลาย และแตกต่างกันตาม สภาพของแต่ละชุมชน ดังนั้นจึงควรระบุกิจกรรม ที่ชุมชนสามารถจัดไว้ให้ครบถ้วน และให้ นักท่องเที่ยวเป็นผู้เลือกตามความชอบ
	4.7 ชุมชนไม่หวังจะสร้างรายได้ จากโฮมสเตย์อย่างเดียว และต้องไม่ มีผลกระทบต่ออาชีพดั้งเดิมของ ชุมชน	25							สมาชิกในชุมชนที่จัดโฮมสเตย์จะต้องตระหนัก เสมอว่าโฮมสเตย์เป็นเพียงอาชีพเสริม มิใช่อาชีพ หลัก ทั้งนี้สมาชิกของชุมชน หน่วยงานภายนอก ที่สนับสนุน และบริษัททัวร์ต้องเข้าใจตรงกัน
	4.8 มีผู้นำเที่ยว หรือมัคคุเทศก์ท เป็นคนท้องถิ่น และมีความพร้อม ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้	26							เนื่องจากมีกิจกรรมท่องเที่ยวซึ่งจะต้องมีการนำ เที่ยวในบริเวณชุมชน หรือ ใกล้ชุมชน สถานที่ ดังกล่าวอาจเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โบราณสถานและประวัติศาสตร์ จึงควรใช้คนใน ชุมชนทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ไม่ควรใช้ คนนอกพื้นที่ทำหน้าที่ดังกล่าว และควรมีการ เตรียมบุคลากร ในด้านนี้ให้พร้อมและเพียงพอ

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับที่ ดัชนี	ระดับความเหมาะสม/คุณภาพ						คำอธิบายดัชนี
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)	
									ด้วย โดยอาจส่งเข้ารับการอบรมการเป็น นักคุุเทศก์ท้องถิ่นที่ดี
5. ด้านกิจกรรม ท่องเที่ยว	5.1 มีกิจกรรมท่องเที่ยว เช่น เดินป่า ตกปลา ขี่ม้า ปีนเขา ขี่จักรยาน ฯลฯ ซึ่งเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นของคนใน ชุมชน	27							เนื่องจากกิจกรรมท่องเที่ยวในแต่ละชุมชนมี หลากหลายตามสภาพพื้นที่และภูมิประเทศ ซึ่ง กิจกรรมต่าง ๆ ชุมชนจะร่วมกันจัดขึ้น และ กำหนดไว้ชัดเจน มีผู้นำเที่ยว มีความปลอดภัย และเตรียมอุปกรณ์ไว้ให้พร้อม เช่น การตกปลา ต้องเตรียมพร้อมว่าใครนำเที่ยว อุปกรณ์ตกปลา คืออะไร และสถานที่ตกปลาอยู่ที่ไหน เป็นต้น
	5.2 มีกิจกรรมฝึกหัด ศิลปะหัตถกรรมพื้นบ้าน เช่น ทอผ้า จักสาน ฯลฯ	28							โดยทั่วไปชาวบ้านมีความรู้ความสามารถในด้าน ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้านอยู่แล้ว จึงควรจัดให้มี กิจกรรมนี้ให้นักท่องเที่ยวเลือกด้วย เช่น ฝึกหัด การทอผ้า การจักสาน
	5.3 มีกิจกรรมต้อนรับตามประ เพณีของท้องถิ่น เช่น บายศรีสู่ ขวัญ ฯลฯ	29							เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางถึงชุมชน ควรจัด กิจกรรมต้อนรับโดยอาศัยวัฒนธรรมประเพณี ท้องถิ่นที่เคยปฏิบัติอยู่แล้ว เช่น การบายศรีสู่ขวัญ หรือการต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและ อบอุ่น เป็นต้น โดยกิจกรรมดังกล่าวไม่ความปรุง แต่งจนขัดแย้งกับประเพณีดั้งเดิมของชุมชน

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับที่ ดัชนี	ระดับความเหมาะสม/คุณภาพ						คำอธิบายดัชนี
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)	
	5.4 มีกิจกรรมบันเทิง เช่น คนตรี การแสดงพื้นบ้าน ฯลฯ	30							กิจกรรมด้านบันเทิง หรือนันทนาการในยามว่าง หรือตอนเย็น หรือตามเวลาที่เหมาะสม ควรจัดให้ นักท่องเที่ยวเลือกด้วย เช่น คนตรีพื้นบ้าน การ เดิน/ร่ำ และการแสดงพื้นบ้าน โดยการแสดง ต่าง ๆ ควรเป็นของชุมชน
	5.5 มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่ ทำลายสิ่งแวดล้อม	31							กิจกรรมทุกชนิดทุกประเภทที่จัดให้นักท่องเที่ยว จะต้องยึดหลักการเดียวกัน คือ ไม่ทำลาย สิ่งแวดล้อม เช่น ไม่ทิ้งขยะ ไม่ขีดเขียนบนแผ่น หิน ไม่ส่งเสียงดัง เป็นต้น
	5.6 มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของ บ้าน เช่น กิจกรรมเกี่ยวกับการ ประกอบอาชีพของชุมชน และการ ถ่ายทอดตำนาน หรือประวัติศาสตร์ ของท้องถิ่น	32							ในระหว่างนักท่องเที่ยวอยู่ในชุมชนจะต้อง ตระหนักเสมอว่าเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกัน และกัน ด้านนักท่องเที่ยวควรต้องเรียนรู้วิถีชีวิต ของชุมชน ในขณะที่เดียวกันชุมชนก็ได้เรียนรู้ วัฒนธรรมบางอย่างของนักท่องเที่ยวด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ
6. ด้าน สภาพแวดล้อม	6.1 มีแหล่งท่องเที่ยวประเภทใด ประเภทหนึ่งหรือหลายประเภท เช่น แหล่งโบราณคดี โบราณสถาน แหล่งท่องเที่ยวทางการเกษตร เป็นต้น	33							ในบริเวณใกล้ที่พัก ควรมีแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเป็น สิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวอย่างน้อย 1 ประเภท ได้แก่ 1) แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ได้แก่ ภูเขา ทะเล น้ำตก น้ำพุ ฯลฯ 2) แหล่งโบราณสถาน และประวัติศาสตร์ เช่น วัด

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับที่ ดัชนี	ระดับความเหมาะสม/คุณภาพ						คำอธิบายดัชนี
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)	
									เจดีย์ วัดอุโบราณ ฯลฯ 3)แหล่งท่องเที่ยวที่ชุมชนมีอยู่แล้ว และเป็นอาชีพ ของชุมชน เช่น สวนผลไม้ แปลงผัก บ่อปลา รวมถึงการทำนา/ ปลูกข้าว ฯลฯ
	6.2 มีการดูแลสภาพแวดล้อมทั้งท เป็นแหล่งท่องเที่ยวและชุมชนอยู่ เสมอ	34							ชุมชนจะต้องมีส่วนร่วมในการดูแลรักษา สภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว โดยร่วมมือกับ หน่วยราชการที่มีหน้าที่ดูแลรักษาโดยตรง
	6.3 มีสถานพยาบาล ไปรษณีย์ ธนาคาร อยู่ไม่ไกลเกินไป	35							โฮมสเตย์ควรอยู่ไม่ไกลจากสถานพยาบาล เพื่อ ความสะดวกในการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวเมื่อ เจ็บป่วยหรือหากไม่มี สถานพยาบาลควรรู้ สถานพยาบาลที่อยู่ใกล้ที่สุด ส่วน ไปรษณีย์ และ ธนาคารก็เช่นกัน หากไม่อยู่ใกล้ชุมชน ควรจะรู้ สถานที่ที่อยู่ใกล้มากที่สุด เพื่อแนะนำ นักท่องเที่ยวได้
	6.4 พื้นที่หลักยังคงสภาพเดิมของ ชุมชน และยังรักษาวัฒนธรรมและ ประเพณีของคน	36							ชุมชนที่มีโฮมสเตย์จะต้องช่วยกันรักษาสภาพเดิม ของชุมชน โดยไม่ควรเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ นักท่องเที่ยวพึงพอใจจนทำลายวิถีชีวิต ความ เป็นอยู่และขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิม
7. ด้านมูลค่าเพิ่ม	7.1 มีร้านค้าของที่ระลึกในชุมชน	37							ควรจัดให้มีร้านค้าหรือมุมเล็ก ๆ ของชุมชนเป็น จุดจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก หากไม่มีชุมชนควร จัดการให้มีร้านค้าของชุมชนเกิดขึ้น

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับที่ ดัชนี	ระดับความเหมาะสม/คุณภาพ						คำอธิบายดัชนี
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)	
	7.2 มีผลิตภัณฑ์โดยชาวบ้านและใช้ วัตถุดิบในท้องถิ่นผลิต	38							ชุมชนควรใช้โอกาสนี้ใช้ภูมิปัญญาที่ชุมชนสั่งสม มา หรือสิ่งที่ชุมชนริเริ่มใหม่ ทำของที่ระลึก เพื่อ จำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยวซึ่งของที่ระลึก ดังกล่าว อาจเป็นสิ่งของเครื่องใช้ เครื่องประดับ เสื้อผ้า ตลอดจนของตกแต่ง หรืออาหาร ขนม โดยควรใช้วัสดุหรือวัตถุดิบที่มีในชุมชนนั้นเป็น หลัก
	7.3 มีโอกาสเผยแพร่วัฒนธรรมของ ชุมชน	39							ชุมชนได้ใช้โอกาสที่นักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชน ได้เผยแพร่วัฒนธรรมของชุมชนทุก ๆ ด้าน ให้ นักท่องเที่ยวได้สัมผัสและชื่นชม ซึ่งถือว่าเป็น การทำนุบำรุงวัฒนธรรมของคนเองอีกด้วย
	7.4 มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของ บุคลากรในชุมชนในด้านการ ให้บริการที่ประทับใจ	40							การที่ชุมชนมีโอกาสต้อนรับนักท่องเที่ยวแต่ละ ครั้ง คนในชุมชนได้มีโอกาสแสดงความสามารถ ของตนเองตามที่ตนถนัด เช่น การต้อนรับ มักคุเทศก์ การปรุงอาหาร การทอผ้า จักสาน เป็นต้น

มาตรฐาน	ดัชนี	ลำดับที่ ดัชนี	ระดับความเหมาะสม/คุณภาพ						คำอธิบายดัชนี
			มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่ทำ (0)	
8. ด้านการ ส่งเสริมการตลาด	8.1 มีคู่มือหรือเอกสารเผยแพร่การ ท่องเที่ยวเป็นของตนเอง และเป็น ข้อมูลจริง โดยคู่มือหรือเอกสาร ดังกล่าวมีรายละเอียดครบถ้วน เช่น รายละเอียดรายการกิจกรรม แหล่ง ท่องเที่ยว แผนที่เส้นทาง	41							โสมสเคย์แต่ละแห่งควรมีคู่มือหรือแผ่นพับหรือ เอกสารที่รวบรวมข้อมูลให้นักท่องเที่ยวรับทราบ โดยคู่มือดังกล่าวควรระบุรายละเอียดทุกประเภท ให้นักท่องเที่ยวทราบด้วยอย่างน้อยควรมี กิจกรรมการท่องเที่ยว รายละเอียดค่าใช้จ่าย และ การติดต่อ เป็นต้น
	8.2 มีการเผยแพร่ข้อมูล ประชาสัมพันธ์	42							เนื่องจากปัจจุบัน การติดต่อสื่อสารผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำค่อนข้างง่าย โดยคนใน ท้องถิ่นสามารถทำได้เอง ดังนั้น โสมสเคย์จึงควร สร้างโฮมเพจของตนเอง ซึ่งเป็นทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (หากมีปัญหาในการดำเนินการ ควรขอความช่วยเหลือจากฝ่ายสนับสนุน)
	8.3 มีรายชื่ออยู่ในคู่มือการ ท่องเที่ยวโสมสเคย์ของกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	43							ปัจจุบันสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำคู่มือและทำเนียบ การท่องเที่ยวแบบ โสมสเคย์ของประเทศไทย ดังนั้น โสมสเคย์ต่าง ๆ จึงควรติดต่อเพื่อให้อยู่ใน ระบบดังกล่าวและในขณะเดียวกันอาจมีการ เชื่อมโยงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของกระทรวง ซึ่ง มีโฮมเพจด้านนี้โดยเฉพาะ

ภาคผนวก ข

- 1) ชุดแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของโฮมสเตย์**
- 2) แบบสัมภาษณ์คณะกรรมการในการจัดทำตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์**
- 3) แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโฮมสเตย์**
- 4) แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารท้องถิ่น**

(ภาคผนวก 1)

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ต่อการให้บริการของโฮมสเตย์

วัตถุประสงค์ เพื่อใช้ประโยชน์สำหรับการวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาโครงการหลักสูตรปริญญาตรี สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตรศาสตร คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่ใช้บริการโฮมสเตย์

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะความต้องการทั่วไปของนักท่องเที่ยวยุคใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อที่ท่านเลือกเป็นคำตอบหรือเติมข้อมูลลงในช่องว่าง

- | | | |
|------------------------|--|--|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. สถานภาพ | <input type="checkbox"/> โสด | <input type="checkbox"/> สมรส |
| | <input type="checkbox"/> หม้าย | <input type="checkbox"/> หย่า |
| 3. อาชีพ | <input type="checkbox"/> นักเรียน | <input type="checkbox"/> นิสิต/นักศึกษา |
| | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| | <input type="checkbox"/> พนักงาน / ลูกจ้างบริษัท | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... |
| 4. รายได้ประจำต่อเดือน | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,001 – 10,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท | <input type="checkbox"/> 40,000 บาท ขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโฮมสเตย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านที่พัก					
1.1 ความมั่นคงแข็งแรงของโครงสร้างบ้านพัก					
1.2 การถ่ายเทอากาศและแสงสว่างภายในบ้าน					
1.3 ความสะอาดของที่นอนและเตียงนอน					
1.4 ความสะอาดของห้องอาบน้ำและส้วม					
1.5 ความสะอาดสุขอนามัยของที่พัก					
2. ด้านอาหารและโภชนาการ					
2.1 ความพอใจในรสชาติและความสะอาดของอาหาร					
2.2 ความสะอาดของภาชนะที่ใส่อาหาร					
2.3 ความสะอาดของสถานที่ประกอบอาหาร					
2.4 ความสะอาดของน้ำดื่มและน้ำใช้					
3. ด้านความปลอดภัย					
3.1 ความปลอดภัยของสถานที่พักและสถานที่ท่องเที่ยว					
3.2 การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น					
3.3 ความปลอดภัยในทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวของที่พัก					
4. ด้านการจัดการ					
4.1 ความเหมาะสมของราคาที่พักและค่าบริการต่างๆ					
4.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อปฏิบัติในการพัก					
4.3 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมท่องเที่ยวอย่างละเอียดแก่นักท่องเที่ยว					
4.4 การได้รับความรู้จากผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ที่เป็นคนท้องถิ่นอย่างครบถ้วน					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.5 เจ้าของบ้านมีความเป็นมิตร ไมตรี สุภาพอ่อนโยน มีความเต็มใจในการให้บริการ					
5. ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว					
5.1 มีความหลากหลายของกิจกรรมท่องเที่ยว					
5.2 ความน่าสนใจของการแสดงพื้นบ้านและกิจกรรมต่าง ๆ					
5.3 ได้รับความรู้จากเจ้าของบ้านในเรื่องของการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพของชุมชน					
6. ด้านสภาพแวดล้อม					
6.1 ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน					
6.2 การดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในชุมชน					
6.3 การดำรงและรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรมและประเพณีของคน					
7. ด้านมูลค่าเพิ่ม					
7.1 การจัดให้มีร้านขายของที่ระลึกในชุมชนไว้บริการ					
7.2 คุณภาพของผลิตภัณฑ์จากชาวบ้าน โดยใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นผลิต					
8. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
8.1 การจัดให้มีคู่มือหรือเอกสารเผยแพร่การท่องเที่ยว เป็นของตนเอง					
8.2 ความชัดเจนของป้ายแสดงแผนที่ในการเข้าถึงที่พัก					
8.3 ความสะดวกในการเข้าถึงที่พัก					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะและความต้องการทั่วไปของนักท่องเที่ยว

1. ท่านเคยใช้บริการ โฮมสเตย์ที่อื่นหรือไม่

เคย

ไม่เคย

2. วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาพักในครั้งนี้

ทักผ่อน

ประชุม / สัมมนา

ศึกษาวัฒนธรรมหรือธรรมชาติของท้องถิ่น

โปรแกรมของบริษัทนำเที่ยวจัดไว้ให้

อื่น ๆ (ระบุ).....

3. ท่านทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวโฮมสเตย์แห่งนี้จากแหล่งใด

อินเทอร์เน็ต

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

หนังสือพิมพ์ / วารสาร

ป้ายโฆษณา

คนรู้จัก

อื่น ๆ (ระบุ).....

4. เหตุผลที่ท่านเลือกโฮมสเตย์แห่งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ค่าใช้จ่ายราคาถูก

โปรแกรมท่องเที่ยวตรงกับความต้องการ

ต้องการศึกษารวมชาติ

เรียนรู้วิถีชีวิต

ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ มากนัก

อื่น ๆ (ระบุ).....

5. ระยะเวลาที่ท่านพักแรมในครั้งนี้ จำนวน.....วัน
6. ท่านคิดว่าจะกลับมาพักผ่อนอีกหรือไม่
- กลับ ไม่กลับ ไม่แน่ใจ
7. ท่านคิดว่าเมื่อกลับไปแล้วจะแนะนำให้ผู้อื่นเดินทางมาท่องเที่ยวโฮมสเตย์แห่งนี้หรือไม่
- แนะนำ ไม่แนะนำ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



(ภาคผนวก 2)

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์คณะกรรมการในการจัดทำตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์

1. สาเหตุสำคัญที่โฮมสเตย์ไทยจำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาให้มีมาตรฐาน อาทิเช่น
 - ภาวะการแข่งขันในด้านคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวและการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
 - ความดี้อยคุณภาพของสถานประกอบการ
 - ตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ขยายตัว
 - การตื่นตัวของนักท่องเที่ยวชุมชนให้สอดคล้องกับศักยภาพท้องถิ่น
2. วัตถุประสงค์และหลักการสำคัญในการจัดทำมาตรฐาน โฮมสเตย์
3. ขั้นตอนสำคัญในการจัดทำมาตรฐานมีกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง
4. เมื่อจัดทำตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานแล้วจะนำไปพัฒนาสถานประกอบการ โฮมสเตย์ได้อย่างไร
5. การดำเนินการมีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง
6. หน่วยงานมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคอย่างไร
7. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ



(ภาคผนวก 3)

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโฮมสเตย์

1. เพราะเหตุใดท่านจึงร่วมโครงการบริหารจัดการโฮมสเตย์ตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย
2. เมื่อท่านเข้าร่วมโครงการฯ แล้วท่านเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการของท่านอย่างไร เพื่อให้ผ่านการตรวจประเมินโฮมสเตย์มาตรฐานไทย
3. ในการดำเนินการท่านพบกับปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง
4. ท่านแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นได้อย่างไร
5. เมื่อท่านพัฒนาสถานประกอบการของท่านจนผ่านการประเมินและได้รับรองมาตรฐานโฮมสเตย์แล้ว ผลที่ได้รับมีอะไรบ้าง
 - สถานประกอบการเอง
 - ชุมชน
6. ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลสำเร็จต่อการนำเอามาตรฐานมาใช้คืออะไร
7. ข้อเสนอแนะสำหรับสถานประกอบการอื่นต่อการพัฒนาสถานประกอบการให้มีมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย



(ภาคผนวก 4)

ชุดที่ 3 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารท้องถิ่น

1. ท่านมีนโยบายในการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์หรือไม่ เพราะเหตุใด
2. ในท้องถิ่นของท่านมีศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หรือไม่
3. ท่านคิดว่ามีความจำเป็นหรือไม่ที่จะต้องมีการปรับปรุงสถานประกอบการให้ได้มาตรฐาน ถ้ามีเพราะเหตุใด
4. หน่วยงานท้องถิ่นมีส่วนสนับสนุนสถานประกอบการด้านใดบ้าง เพื่อให้สถานประกอบการได้มาตรฐาน
5. ผลที่เกิดจากการพัฒนาโฮมสเตย์ให้ได้มาตรฐานมีอะไรบ้าง
6. ผลสำเร็จดังกล่าว เกิดจากปัจจัยสำคัญ ๆ ใดบ้าง
7. ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาโฮมสเตย์คืออะไร ก่อให้เกิดปัญหาอะไรต่อชุมชน และควรแก้ไขอย่างไร



ประวัติผู้วิจัย

นายสัมพันธ์ สุภากักดี

วัน เดือน ปีเกิด

16 มกราคม 2517

สถานที่เกิด

ซอยโรงเรียนวัดเจ้ามุต ตำบลท่าพระ อำเภอบางกอกใหญ่
กรุงเทพมหานคร

การศึกษา

- มัธยมศึกษา โรงเรียนจิโนรสวิทยาลัย
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาไฟฟ้ากำลัง
โรงเรียนเทคโนโลยีสยาม (ช่างกลสยาม) รุ่น 25 ภาคบ่าย
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาไฟฟ้ากำลัง
มหาวิทยาลัยสยาม
- ปริญญาตรี สาขาการจัดการอุตสาหกรรม (บธ.บ.)
มหาวิทยาลัยสยาม
- เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2548

ประสบการณ์การทำงาน

- หลังสำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
เข้าทำงานในบริษัท การ์ดิ่ง เทรน เมื่อ พ.ศ. 2537 – 2538
- เข้าทำงาน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2538 ดำรงตำแหน่ง ช่างไฟฟ้า ระดับ 2
งานซ่อมบำรุง กองบริการสำนักงาน
- ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ช่างเทคนิค ระดับ 6
งานซ่อมบำรุง กองอาคารสถานที่