



การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย*

มนัส สุวรรณ

ภาควิชาสังคมศาสตร์และการเมือง

ราชภัฏราชบัณฑิตยสถาน

ภูมิหลังและเป้าหมาย : โครงการศึกษาเพื่อจัดทำดัชนีวัดคุณภาพมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเป็นมาตรการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยมาตรการหนึ่ง มีเป้าประสงค์ที่สำคัญคือ ความยั่งยืนของการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว และศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในการแข่งขันในระดับสากล.

วิธีการศึกษา : ได้จัดทำดัชนีชี้วัดโดยคณะผู้ศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ผ่านกระบวนการทบทวนเอกสาร, การจัดวิจาณ์กลุ่มเฉพาะ (focus group discussion), การสัมมนาร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ และการสำรวจภาคสนาม.

ผลการศึกษา : การดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าวทำให้สามารถกำหนดหลักการในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวได้ดังนี้

ก. มิติที่ต้องใช้ในการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว จำนวน ๗ มิติ ประกอบด้วย

๑. มิติด้านสภาพทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว
๒. มิติด้านการอนุรักษ์และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม
๓. มิติด้านเศรษฐกิจ-สังคม
๔. มิติด้านศิลปวัฒนธรรม
๕. มิติด้านคุณค่าทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี
๖. มิติด้านคุณค่าทางการศึกษาและการเรียนรู้
๗. มิติด้านการบริหารและจัดการ

ทั้งนี้ ทั้ง ๗ มิติดังกล่าวได้แยกเป็นดัชนีชี้วัดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวจำนวน ๑๑๔ ดัชนี.

ข. การประเมินและกำหนดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยมีองค์กรที่ทำหน้าที่หลัก ๒ องค์กร ได้แก่

- องค์กรหรือหน่วยงานตรวจสอบและให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว (Certification Body : CB).

- คณะกรรมการผู้ประเมินรับรองการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพ พร้อมกำหนดสัญลักษณ์มาตรฐาน (Accreditation Body : AB).

ค. หลังจากการประเมินมาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวและมอบสัญลักษณ์มาตรฐานคุณภาพแล้วจำเป็นต้องมีหน่วยงานติดตามตรวจสอบ (Monitoring Committee) คุณภาพที่ได้รับการประเมินไปแล้วทุก ๆ ๓ ปี.

คำสำคัญ : แหล่งท่องเที่ยว, มาตรฐานคุณภาพ, ประเทศไทย

*บรรยายในการประชุมสำนักกรรมศาสตร์และการเมือง ราชภัฏราชบัณฑิตยสถาน เมื่อวันที่ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕



มาตรฐานคุณภาพกับสังคมปัจจุบัน

ภายใต้สภาวะการณ์ของโลกยุคโลกาภิวัตน์ ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงในเกือบทุกมิติที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเศรษฐกิจการค้า สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม. เทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าและทันสมัยเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ประชาชนทั่วทุกมุมโลกสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกันและกันได้ในเวลาเดียวกัน. สังคมโลกที่เคยมีลักษณะเป็นแบบต่างคนต่างอยู่ได้ปรับเปลี่ยนเป็นลักษณะของการติดต่อสัมพันธ์กันมากขึ้น. ตั้งแต่เมื่อปลายยุคของแต่ละประเทศในประชาคมโลกไม่อาจทำได้ด้วยตนเองแต่เพียงลำพัง, จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือช่วยเหลือจากต่างประเทศในรูปแบบของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน.

อย่างไรก็ตาม แม้มติของความสัมพัทธ์ระหว่างประเทศหลายๆ ลักษณะ, โดยเฉพาะมิติทางสังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อมจะเป็นไปในรูปแบบของการช่วยเหลือเกื้อกูลกันก็ตาม, แต่ในมิติทางด้านเศรษฐกิจแล้วระบบการค้าเสรีได้ส่งผลกระทบให้เกิดการแข่งขันแย่งชิงตลาดกันมากขึ้น, โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากความสำเร็จในการจัดตั้งองค์การการค้าโลก (World Trade Organization; WTO) ได้มีความพยายามผลักดันให้มีการยกเลิกกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เป็นการกีดกันทางการค้าหรือการดำเนินธุรกิจการค้าที่ไม่เป็นธรรมให้หมดไป.

ประเทศต่างๆ ในโลกเริ่มเห็นความสำคัญของการรวมกลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจ เพื่อความช่วยเหลือกันภายในกลุ่ม และเพื่อให้มีอำนาจการต่อรองมากขึ้นในการแข่งขันทางการค้ากับประเทศต่างๆ ที่มีได้อยู่ภายในกลุ่ม.

ผลจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจดังกล่าว ได้มีส่วนทำให้พฤติกรรมการผลิตและการบริการของผู้ประกอบการ รวมตลอดจนพฤติกรรมบริโภคของประชาชนในประเทศต่างๆ ได้รับผลกระทบตามมาด้วย กล่าวคือ

(๑) ประเทศต่างๆ ที่รวมกลุ่มกันเพื่อประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจและการค้า มีการลงทุนและมีการขยายตลาดการค้ามากขึ้น.

(๒) การขยายการลงทุนและการขยายตลาดการค้าเอง ได้นำไปสู่การแข่งขันด้านการตลาด และการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศเพิ่มขึ้น.

(๓) ประชาชนผู้บริโภคเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมในการใช้สินค้าและบริการ, เริ่มมีความใส่ใจเรื่องของสุขภาพอนามัยของตนเอง และตระหนักในเรื่องคุณภาพของสินค้าและบริการมากขึ้น.

เพื่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจหรือการค้าในปัจจุบัน ผู้ประกอบการจะคำนึงแต่เพียงว่า “ทำอะไรจึงจะผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่ประชาชนผู้บริโภคให้มากที่สุด และให้ได้กำไรสูงสุด” ไม่ได้ถือต่อไปแล้ว. การปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพและการรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานคุณภาพของ

สินค้าและบริการเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมากสำหรับกลยุทธ์ด้านการตลาด ที่เต็มไปด้วยการแข่งขันกัน. แนวคิดหลักที่ว่า “ทำอะไรจึงจะให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด” คือสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องคำนึงอยู่ตลอดเวลา. ในส่วนของผู้บริโภคก็ทำนองเดียวกัน จะคำนึงถึงปริมาณให้เพียงพออย่างเดียวไม่ได้, แต่ต้องคำนึงถึงคุณภาพของสินค้าและบริการที่สามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของตนเองด้วยเช่นเดียวกัน.

แนวคิดพื้นฐาน

ธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นเศรษฐกิจภาคบริการที่ลงทุนค่อนข้างน้อย แต่ให้ผลตอบแทนค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับเศรษฐกิจภาคอื่นๆ. การท่องเที่ยวได้สร้างงานและสร้างรายได้ให้กับผู้มีส่วนร่วมในวงกว้าง. ยิ่งไปกว่านี้รายได้ของประเทศจากการท่องเที่ยวที่อยู่ในระดับสูง ยังสามารถช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวหน้าได้ในภาวะปรกติ และสามารถช่วยลดปัญหาการขาดดุลการชำระเงินระหว่างประเทศในภาวะเศรษฐกิจถดถอยได้. จากความสำคัญดังกล่าว จึงไม่เป็นที่สงสัยเลยว่าทำไมประเทศต่างๆ จึงหันมาสนใจส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในประเทศของตนกันมากขึ้น.

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่จำเป็นอย่างหนึ่งของมนุษย์ในยุคปัจจุบัน. ความเหน็ดเหนื่อยและความตึงเครียดจากการทำงานมีส่วน



ทำให้มนุษย์เรามีความต้องการพักผ่อน, การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อผ่อนคลายความเหน็ดเหนื่อยและความเครียดจากกิจกรงานประจำในลักษณะต่างๆ เช่น การเที่ยวชมความสวยงามตามธรรมชาติ การชื่นชมกับศิลปวัฒนธรรมที่แปลกใหม่ และการประกอบกิจกรรมนันทนาการและบันเทิง. ด้วยเหตุดังกล่าว แหล่งท่องเที่ยวประเภทต่างๆ จึงได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อรองรับให้ทันกับการขยายตัวทางด้านการท่องเที่ยว.

เกี่ยวกับสถานการณ์แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย มีที่น่าสังเกตคือการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในระยะเวลาที่ผ่านมาดูจะขาดเป้าหมายและทิศทางที่แน่ชัด. กลยุทธ์การท่องเที่ยวในอดีตเป็นกลยุทธ์เชิงรับมากกว่าเชิงรุกด้วยพื้นฐานความคิดที่ว่า ประเทศไทยของเรามีทรัพยากรการท่องเที่ยวอุดมสมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ประเภทป่า เขา ถ้ำ น้ำตก เกาะ แก่ง หรือชายหาด, แหล่งท่องเที่ยวประเภทสิ่งก่อสร้างทางประวัติศาสตร์และโบราณสถาน และแหล่งท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ซึ่งล้วนมีความหลากหลายและแตกต่างกันไปตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ. ทรัพยากรการท่องเที่ยวดังกล่าวของประเทศได้นำมาเป็นสินค้าเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยหวังในรายได้ที่เกิดขึ้นจากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก แต่ให้ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมต่อสังคม-วัฒนธรรม และต่อความ

เสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวมีความสำคัญเป็นอันดับรอง. การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในอดีตจึงทำให้แหล่งท่องเที่ยวจำนวนหนึ่งเสื่อมโทรมและลดคุณค่าเชิงการท่องเที่ยวลง.

ด้วยความตระหนักในความสำคัญเชิงเศรษฐกิจของการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับสภาพความเสื่อมโทรมของทรัพยากรการท่องเที่ยว และการแข่งขันด้านธุรกิจท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีสูงมาก ทำให้นโยบายการท่องเที่ยวของประเทศเริ่มปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การพัฒนาเมื่อประมาณ ๒๐ ปีที่ผ่านมา โดยเน้นการพัฒนาเชิงรุกมากขึ้น. ทั้งนี้เห็นได้จากการที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ซึ่งรับผิดชอบนโยบายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศโดยตรง ได้จัดให้มีโครงการและกิจกรรมในลักษณะต่างๆ มากมาย, อาทิ การจัดทำแผนแม่บทด้านการท่องเที่ยวของประเทศ, การจัดทำแผนฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว, การรณรงค์ปีท่องเที่ยวไทย (Amazing Thailand Year), การจัดกิจกรรมโฆษณาประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงกลยุทธ์ในการแข่งขันด้านบริการการท่องเที่ยวด้วยการวางแผนจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ เป็นต้น.

การกำหนดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว

๑. ระบบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว

แนวคิดของระบบมาตรฐาน

สากลมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การดำเนินกิจการไม่ว่าจะเป็นการผลิตหรือการบริการก็ตาม ต้องให้ลูกค้าผู้ใช้บริการพอใจมากที่สุดและยืนยาวที่สุด. การกำหนดมาตรฐานคุณภาพของสินค้าและบริการมีความสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันซึ่งมีการแข่งขันอย่างเสรี. ความทันสมัยของเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนทำให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลข่าวสารมากขึ้นและเร็วขึ้น การตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการของบุคคลเหล่านี้มีความใส่ใจในคุณภาพมากกว่าการพิจารณาด้านราคาถูกเพียงอย่างเดียว.

การท่องเที่ยวซึ่งเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีความสำคัญมากต่อเศรษฐกิจของประเทศ ในฐานะที่เป็นภาคเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดงานและรายได้โดยรวมแก่ประเทศค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับเศรษฐกิจภาคอื่น. อย่างไรก็ตาม การคงความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจของการท่องเที่ยวไว้ให้ยั่งยืนคงไม่สามารถทำให้สำเร็จได้ด้วยการส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว, การอนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้คงศักยภาพในการดึงดูดนักท่องเที่ยวก็มีความสำคัญ และมีความจำเป็นที่ต้องมีการดำเนินการควบคู่ไปด้วยกัน. นอกจากนี้ การกำหนดและรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศก็นับว่าเป็นความจำเป็นเร่งด่วนที่ควรนำมาปฏิบัติ.

มีเหตุผลสำคัญอย่างน้อย ๒



ประการ สำหรับความจำเป็นที่ต้องมีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย. ประการแรกตลาดการท่องเที่ยวในภูมิภาคต่างๆ ของทวีปเอเชียเปิดกว้างมากขึ้น มีแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นมากมายให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือก การใช้เพียงศักยภาพของทรัพยากรท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหรือแม้แต่ชาวไทยให้เดินทางมาเที่ยวชมไม่เป็นการเพียงพอ. มาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่นักท่องเที่ยวใช้ประกอบการตัดสินใจ. โดยธรรมชาติ นักท่องเที่ยวไม่ต้องการไปท่องเที่ยวในสถานที่ที่ไม่มีความปลอดภัย เต็มไปด้วยการเอารัดเอาเปรียบ หรือขาดสาธารณูปโภค/สาธารณูปการที่เหมาะสม. สิ่งเหล่านี้จะต้องมีการบริหารจัดการให้เหมาะสมในระบบการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ. ประการที่สอง กระแสความสนใจของประชาคมโลก ในปัจจุบันเน้นการแข่งขันอย่างเสรี โดยให้มีการกีดกันทางการค้าให้น้อยที่สุด. ในสภาวะการณ์เช่นนี้ การจะได้ส่วนแบ่งของผู้ให้บริการการท่องเที่ยวในประเทศไทยในสัดส่วนที่สูง จำเป็นที่แหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพเพื่อให้เป็นสากล.

๒. การกำหนดดัชนีชี้วัดมาตรฐานคุณภาพ

สิ่งที่สร้างความลำบากใจอย่างมากประการหนึ่งสำหรับผู้ที่ต้องรับผิดชอบในการสร้างดัชนีเพื่อใช้ชี้วัดมาตรฐานคุณภาพของสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็

ตาม คือ การกำหนดมิติ คุณลักษณะของแต่ละมิติ และดัชนีในแต่ละคุณลักษณะ. เนื่องจากตามหลักการและแนวคิดในการประเมินมาตรฐานคุณภาพของสิ่งใดก็ตาม นิยมที่จะประเมินในภาพรวมทั้งหมด ฉะนั้นมิติคุณลักษณะ และดัชนีชี้วัดจึงต้องครอบคลุมบริบททั้งหมดของสิ่งนั้น. อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติมักพบปัญหาการประเมินคุณภาพอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าสิ่งที่จะต้องประเมิน เช่น สถานประกอบการ, โรงงานบริษัท/ห้างร้าน หรือสถานที่ท่องเที่ยวมีขนาดใหญ่มากๆ ไม่ว่าจะใหญ่ด้วยพื้นที่ กิจกรรมหรือจำนวนบุคลากรก็ตาม ย่อมทำให้การประเมินต้องเสียเวลาและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายค่อนข้างมาก. ยิ่งไปกว่านี้ การประเมินทุกบริบทในคราวเดียวอาจไม่มีความละเอียดรอบคอบเพียงพอ ทำให้ผลการประเมินอาจมีความน่าเชื่อถือต่ำลง. จากการทบทวนการประเมินคุณภาพมาตรฐานในอดีตที่ผ่านมาพบว่า มีบางระบบมาตรฐานที่ไม่ทำการประเมินทุกบริบทของสิ่งที่ต้องการประเมินในคราวเดียว, แต่จะแยกประเมินในส่วนงานหรือในแผนกที่คิดว่ามีความพร้อมที่สุดที่ยกเป็นตัวอย่างได้คือ กิจกรรมของโรงแรม ซึ่งสามารถขอรับการประเมินเป็นส่วน เช่น ส่วนบริการห้องพัก ส่วนต้อนรับ หรือส่วนบริการอาหารและเครื่องดื่ม.

อย่างไรก็ตาม การประเมินมาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว คงไม่สามารถทำการประเมินแยกส่วนได้ ด้วยเหตุผลที่สำคัญ ๒ ประการ

คือ (๑) แหล่งท่องเที่ยวจำเป็นต้องอาศัยหลายองค์ประกอบรวมกัน ไม่ที่จะเป็นการบริหารจัดการ ลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ สาธารณูปโภค/สาธารณูปการ ท่าเล ที่ตั้ง รวมไปถึงคุณค่าต่างๆ เชิงการท่องเที่ยว. ถ้ามิติต่างๆ เหล่านี้แยกประเมินเป็นส่วนๆ อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนได้, และ (๒) แหล่งท่องเที่ยวจำนวนหนึ่งมีขนาดของพื้นที่และการบริการไม่กว้างขวางใหญ่โตนัก ดังนั้น การกำหนดมิติย่อยๆ และแยกนำไปใช้ในการประเมินอาจทำให้ผลที่ได้จากการประเมินไม่มีนัยสำคัญ.

เพื่อให้เกิดความสะดวกในทางปฏิบัติ รวมทั้งมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือได้จากผลของการประเมินมาตรฐานคุณภาพ ผู้เขียนและคณะจึงได้ทำการศึกษาและนำเสนอแบบประเมินซึ่งประกอบด้วยมิติสำคัญ ๗ มิติ. ในแต่ละมิติได้แยกเป็นคุณลักษณะย่อยที่พึงประเมิน และที่ย่อยลงไปจากคุณลักษณะคือดัชนีชี้วัด (ดูภาคผนวกประกอบ). การกำหนดมิติ คุณลักษณะ และดัชนีชี้วัดที่นำเสนอในครั้งนี้ ส่วนหนึ่งได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง, อีกส่วนหนึ่งได้จากประสบการณ์และการระดมความคิดของนักวิจัยและผู้มีความรู้ด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี. สิ่งที่ปรากฏในแบบประเมินทั้งหมดเกิดจากความคิดและสร้างขึ้นโดยเชื่อว่า จะครอบคลุมบริบทของการท่องเที่ยวทุกประเภทเอาไว้ทั้งหมด แม้แหล่งท่องเที่ยวบางประเภทอาจไม่จำเป็นต้องประเมินด้วยบางมิติ ก็



สามารถข้ามมิตินั้นไปได้โดยมีการกำหนดวิธีการคิดคำนวณไม่ให้เกิดการประเมินต้องผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อน.

๓. การกำหนดค่าน้ำหนัก และเกณฑ์ในการประเมิน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินมาตรฐานคุณภาพของสถานประกอบการหลายประเภท ทั้งในประเทศไทยเองและของต่างประเทศพบว่า ส่วนมากไม่ได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดค่าน้ำหนัก (weighting) ของแต่ละดัชนีชี้วัดมากนัก. นี่หมายความว่าทุกดัชนีได้รับการกำหนดให้มีค่าน้ำหนักเท่ากันหมด ระดับมาตรฐานคุณภาพจากการประเมินได้มาเพียงระดับความเข้มข้น และ/หรือความเหมาะสม โดยอาจกำหนดด้วยมาตรกำหนดค่า (rating scale) เป็น ๓ ระดับ คือ มาก ปานกลาง และน้อย, หรือเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด. ความจริงแล้วแต่ละดัชนีที่ใช้วัดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวมีน้ำหนักไม่เท่ากัน. ดัชนีชี้วัดในมิติด้านวิถีชีวิตอาจมีค่าน้ำหนักน้อยสำหรับแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ. ในทำนองเดียวกัน ดัชนีชี้วัดในมิติด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อมอาจมีค่าน้ำหนักน้อยสำหรับแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัฒนธรรม.

ผลจากการศึกษาทำให้ผู้เขียนและคณะเลือกที่จะเสนอการใช้ดัชนีชี้วัดที่กำหนดค่าน้ำหนักของแต่ละดัชนีแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทของแหล่งท่องเที่ยว พิสัยของค่าน้ำหนักที่

เสนอยู่ระหว่าง ๑ ถึง ๓. ดัชนีชี้วัดที่มีความเกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวจะน้อยจะกำหนดให้มีค่าน้ำหนักเป็น ๑ เพิ่มขึ้นเป็น ๒ และ ๓ ตามลำดับ เมื่อความเกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้นและโดยตรง.

ประเด็นของการกำหนดค่าน้ำหนักที่อาจก่อให้เกิดคำถาม คือ ค่าน้ำหนักของดัชนีชี้วัดสำหรับแหล่งท่องเที่ยวประเภทเดียวกันจำเป็นต้องเท่ากันหรือไม่ และใครคือผู้กำหนดค่าน้ำหนักของแต่ละดัชนี. หากพิจารณาโดยหลักการตามที่เสนอ คือ ค่าน้ำหนักของดัชนีชี้วัดที่ใช้ประเมินแหล่งท่องเที่ยวประเภทเดียวกันและมีลักษณะเหมือนกัน เช่น น้ำตกแห่งหนึ่งกับน้ำตกอีกแห่งหนึ่ง ควรเท่ากัน. แต่ถ้าเป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทเดียวกัน ประเภทธรรมชาติแต่ละลักษณะต่างกัน เช่น น้ำตก กับถ้ำ ค่าน้ำหนักของแต่ละดัชนีไม่จำเป็นต้องเท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันระหว่างแหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้น.

เป็นการยากพอสมควรในการกำหนดค่าน้ำหนักของดัชนีชี้วัดมาตรฐานตายตัว. อย่างไรก็ตามเพื่อความถูกต้องและเชื่อถือได้สูงสุด การกำหนดค่าน้ำหนักของดัชนีชี้วัดควรให้ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะเป็นผู้กำหนด. ถ้าเป็นไปได้คือผู้ที่มีความรู้ ความสามารถหลายๆ คนทำการกำหนดค่าน้ำหนัก แล้วใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย. การศึกษานี้ใช้วิธีการกำหนดค่า โดยให้นักวิชาการทุกคนในคณะผู้ศึกษาทำการกำหนดค่าน้ำหนัก

ในขณะที่ทำการประเมิน แล้วนำค่าทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ย. สิ่งที่ยากตั้งเป็นข้อสังเกตสำหรับการนำดัชนีชี้วัดไปประเมินมาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว คือ ผู้กำหนดค่าน้ำหนักดัชนีชี้วัดจะต้องใช้พื้นฐานของความรู้และความสามารถเฉพาะ, หลีกเลี่ยงการใช้ความเป็นอัตนัย เพราะจะทำให้ผลการประเมินขาดความน่าเชื่อถือ.

การกำหนดระดับมาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่เสนอไว้ในการศึกษา นี้ อยู่บนพื้นฐานแนวคิดของหลักเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (acceptable criteria) มากกว่าพื้นฐานของเกณฑ์เป็นไปได้อย่างสูงสุด (maximizing criteria). เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้เกณฑ์ที่ยอมรับได้เพราะเชื่อในหลักของความเป็นไปได้ ที่ว่ายังมีดัชนีชี้วัดเป็นจำนวนมากขึ้นเท่าไร ยิ่งทำให้โอกาสการได้คะแนนสูงสุดหรือคะแนนเต็มทุกดัชนีต่ำลงมากเท่านั้น. ดังนั้นระดับมาตรฐานคุณภาพระดับดีเยี่ยมของแหล่งท่องเที่ยวจึงไม่ใช่ต้องได้คะแนนเต็ม ๑๐๐ หรืออย่างน้อยต้องร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป. ผู้เขียนได้เสนอเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพจากผลการศึกษาไว้ดังนี้

คะแนน (ร้อยละ)	ระดับคุณภาพ
๘๑ ขึ้นไป	ดีเยี่ยม
๗๑-๘๐	ดีมาก
๖๑-๗๐	ดี
๕๑-๖๐	ปานกลาง
๔๑-๕๐	ต่ำ



ระบบการกำหนดมาตรฐาน คุณภาพแหล่งท่องเที่ยว

๑. ผู้ทำการประเมินมาตรฐาน คุณภาพแหล่งท่องเที่ยว

หลักการในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของของทุกสิ่งที่จะต้องผ่านการตรวจสอบ/การประเมิน และการรับรองมาตรฐานคุณภาพ เพื่อความเป็นมาตรฐาน (standardization) โดยการตรวจสอบ/ประเมิน และการรับรอง ซึ่งจะกระทำโดยบุคคลทั่วไปไม่ได้ ต้องกระทำหรือดำเนินการโดยบุคคลหรือองค์กรที่ได้รับความเชื่อถืออย่างกว้างขวาง. บุคคลหรือองค์กรที่จะดำเนินการตามกระบวนการประเมินมาตรฐานคุณภาพต้องมีคุณสมบัติพิเศษ เช่น มีความซื่อสัตย์ มีความรู้ความสามารถเรื่องระบบมาตรฐาน และมีความรู้เกี่ยวกับบริบทของการท่องเที่ยว. อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการในการกำหนดมาตรฐานตามหลักสากล. ผู้ทำการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวที่เสนอแนะจากผลการศึกษาของผู้เขียน คือ ให้มีองค์กร ๒ องค์กรทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานคุณภาพ ดังนี้

(๑) *องค์กรหรือหน่วยงานตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว (Certification Body; CB)* ประกอบด้วยผู้ที่มีความรู้ความชำนาญที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และประเภทของแหล่งท่องเที่ยวที่จะประเมินอย่างน้อย ๕ คน โดยให้คนหนึ่งเป็นหัวหน้าคณะ (คุณสมบัติของผู้ที่จะร่วมในองค์กรนี้ ททท. ต้องเป็น

ผู้กำหนด).

(๒) *องค์กรหรือหน่วยงานรับรองมาตรฐานคุณภาพพร้อมกำหนดสัญลักษณ์มาตรฐาน (Accreditation Body; AB)* เป็นองค์กรสูงสุดในกระบวนการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว. องค์กรประกอบขององค์กรมีลักษณะคล้าย CB คือประกอบด้วยผู้ที่มีความรู้ และมีประสบการณ์สูงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริบทของการท่องเที่ยวอย่างน้อย ๕ คน.

เนื่องจากศักดิ์ศรีและหน้าที่ขององค์กร AB ควรได้องค์กรประกอบมาจากกระบวนการสรรหา และเสนอชื่อให้รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีที่รับผิดชอบดูแลงานของ ททท. หรือ นายกรัฐมนตรีเป็นผู้แต่งตั้งแล้วแต่กรณี. องค์กร AB ควรทำหน้าที่ในรูปของคณะกรรมการตรวจสอบผลการตรวจประเมินและออกไปรับรองมาตรฐานคุณภาพพร้อมสัญลักษณ์มาตรฐาน, ในขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่กำกับดูแล และให้การรับรององค์กร CB ด้วย.

อนึ่ง คณะกรรมการในองค์กร AB ควรจะผสมผสานผู้มีความรู้และมีประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนรวมกัน (นักวิชาการ ผู้แทนหน่วยงานของรัฐ ธุรกิจนำเที่ยว องค์กรพัฒนาเอกชน และ/หรือประชาชนในท้องถิ่น).

๒. กระบวนการประเมิน มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว

การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวมีขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

(๑) ททท. ประกาศแจ้งเวียน

ในลักษณะของข้อกำหนดศึกษา (TOR) ว่าจะมีการว่าจ้างให้ทำการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว.

(๒) เปิดรับสมัครองค์กร CB ซึ่งขึ้นทะเบียนไว้กับ ททท.

(๓) ททท. กำหนดวิธีการคัดเลือกและทำการคัดเลือกองค์กร CB เพื่อว่าจ้างให้ทำการตรวจประเมินแหล่งท่องเที่ยว.

(๔) CB ใช้แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพที่นำเสนอ (ผ่านการยอมรับจากคณะกรรมการกำกับการศึกษา และ ททท. เรียบร้อยแล้ว) ไปประเมินแหล่งท่องเที่ยวที่กำหนด.

(๕) นำผลการประเมินเสนอต่อ ททท. และเตรียมชี้แจงต่อองค์กร AB.

(๖) ททท. เสนอผลการประเมินมาตรฐานคุณภาพที่ได้มาแก่ AB และนัดหมายให้มีการประชุมเพื่อพิจารณารับรอง.

(๗) แจ้งผลการรับรองหรือไม่รับรอง ให้กับ ททท. เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป.

อนึ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับการกำหนดมาตรฐานคุณภาพตามหลักสากล ททท. ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามผล (Auditing Committee) เพื่อทำการติดตามตรวจสอบกิจการของแต่ละแหล่งการท่องเที่ยว ว่ายังสามารถคงมาตรฐานที่ได้รับการประเมินไปหรือไม่ รวมทั้งการกำหนดมาตรการลงโทษกรณีแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพแล้วไม่สามารถคงมาตรฐานไว้ได้. มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวควรได้รับการประเมินทุก ๓ ปี.

โครงการศึกษาเพื่อจัดทำดัชนีวัดคุณภาพมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว

โดย : โครงการศึกษาวิชาวิจัยการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ● แบบประเมินที่
ร่วมกับ สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ● ประเภทแหล่งท่องเที่ยว

แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว

ชื่อแหล่งท่องเที่ยว

ที่ตั้ง ตำบล อำเภอ จังหวัด

ผู้ทรงกรมสิทธิ์/ครอบครองใช้ประโยชน์

ส่วนราชการ

เอกชน

อื่นๆ

ประเมินเมื่อ วันที่ เดือน พ.ศ. ๒๕๕๓
โดย





มิติที่ ๑ : ลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว

คุณลักษณะ	ดัชนี	ค่าน้ำหนัก (A)	ระดับความสำคัญ/ความเข้มข้น/ความเหมาะสม					คะแนน (A) × (B)	หมายเหตุ
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	ไม่มีข้อมูล		
๑. ที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว	๑. มีความเหมาะสมตามหลักการจัดการใช้พื้นที่ (Landuse plan)							(๑) เช่น หลักการจัดกาจัดกาอุทยานแห่งชาติ อุทยานประวัติศาสตร์ พื้นที่สีเขียว และพื้นที่สำหรับกิจกรรมเฉพาะ (๒) เช่น ทางจากเขตรสงวนพันธุ์สัตว์ป่า พื้นที่เปราะบางทางธรรมชาติหรือวัฒนธรรม (๓) เช่น ทำให้สภาพป่าสมบูรณ์ขึ้นท้องถิ่นมีความรัก ความสามัคคีกันมากขึ้น หรือสร้างเสริมจิตสำนึกการอนุรักษ์ (๔) พิจารณาจากระดับการยอมรับของประชาชนในท้องถิ่น	
	๒. อยู่ห่างจากพื้นที่ที่มีคุณค่าเชิงการอนุรักษ์								
	๓. ครอบคลุมชุมชนท้องถิ่นน้อยที่สุด								
	๔. เป็นที่ตั้งที่ช่วยเสริมการฟื้นฟูธรรมชาติหรือวัฒนธรรมของพื้นที่								
	๕. เป็นที่ยอมรับของประชาชนในท้องถิ่น								
๒. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	๑. เหมาะสมทุกฤดูกาล							(๑) มีการแจ้งฤดูกาลท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับสภาพภูมิอากาศ (๒) คุณภาพของถนน ระบบความกว้างผิวจราจร ใช้การคมนาคมได้ตลอดทั้งปีปราศจากสัตว์รบกวน มีป้ายบอกทางล่วงหน้า (๓) ถ้าเป็นเส้นทางน้ำ ดูความปลอดภัยจากคลื่นลม อุณหภูมิ	
	๒. ความปลอดภัยในการเดินทาง								
	๓. คุณภาพของถนนและหรือเส้นทางน้ำใช้ได้ตลอดปี								
	๔. ความชัดเจนของป้ายบอกเส้นทาง								
๓. ความสมบูรณ์และความมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว	๑. ความสมบูรณ์ของสภาพธรรมชาติ และหรือสภาพดั้งเดิม							(๑) แยกตามประเภทแหล่งท่องเที่ยวของรัฐชาติ และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์โบราณสถานวัตถุ (๒) เช่น หาดพัทยา พระธาตุคูยสุเทพ ภูกระดึง พระตำหนักดอยตุง และอุทยานประวัติศาสตร์อยุธยา เป็นต้น (๓) เช่น การศึกษาประวัติศาสตร์ วิถีชีวิต และความหลากหลายทางชีวภาพ (๔) ๑. ท้องถิ่น ๒. จังหวัด ๓. ภูมิภาค ๔. ระหว่างประเทศ (สากล)	
	๒. มีคุณค่าหรือเอกลักษณ์พิเศษเชิงการท่องเที่ยว								
	๓. มีคุณค่าเชิงวิทยาการและการศึกษา								
	๔. ความกลมกลืนกับธรรมชาติ วัฒนธรรมหรือสิ่งแวดล้อม								
	๕. ระดับความมีชื่อเสียง								
	รวม								

ระดับคะแนนร้อยละ

ระดับมาตรฐานคุณภาพ



มิติที่ ๒ : การศึกษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม

คุณลักษณะ	ดัชนี	คำ นำ หลัก (A)	ระดับความสำคัญ/ความเข้มข้น/ความเหมาะสม					คะแนน (B)	หมายเหตุ
			มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย ที่สุด	ไม่มี ข้อมูล		
๑. การจัดการขยะ มูลฝอย	๑. มีอุปกรณ์รองรับขยะเปียกพอ และเหมาะสม							- มีระบบการบริหารจัดการเรื่องขยะสิ่ง ปฏิกูลต่างๆ - การให้ความร่วมมือของนักท่องเที่ยว - มีกฎระเบียบข้อบังคับสำหรับผู้เดิน	
	๒. มีระบบกำจัดขยะที่ถูกริ (เผา/ ฝังกลบ/ทำปุ๋ยหมัก)								
	๓. มีป้ายเตือนทิ้งขยะให้ถูกที่								
	๔. การออกแบบภาชนะรองรับขยะ กลมกลืนกับสภาพแวดล้อม								
๒. การจัดการ คุณภาพน้ำ	๑. มีระบบบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อย ลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ							● ลักษณะของน้ำประกอบด้วย - สี - กลิ่น - ความขุ่น - วัตถุลอยน้ำ (ขยะ) - น้ำมัน/ไขมันบริเวณบึงหน้า ● ความสะอาดของแหล่งน้ำ - ว่ายน้ำได้/ไม่ได้ - เล่นกีฬาทางน้ำได้/ไม่ได้	
	๒. น้ำที่ปราศจากสารเคมีหรือ สารอินทรีย์ในแหล่งน้ำของแหล่ง ท่องเที่ยว								
	๓. ความสะอาดของน้ำ บริเวณ ชายฝั่งทะเล								
	๔. มีระบบตรวจสอบคุณภาพน้ำ/ น้ำที่อย่างต่อเนื่อง								
๓. การจัดการ คุณภาพอากาศ	๑. อากาศปราศจากฝุ่นและควัน							● ปริมาณฝุ่น ควัน เกินเกณฑ์ของหน่วยงาน สิ่งแวดล้อมหรือไม่ ● กลิ่นจากกิจกรรมของมนุษย์ โรงงานการ เลี้ยงสัตว์ ขยะมูลฝอย ● เฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นสิ่งปลูกสร้าง อาคาร โรงเรียน ฯลฯ	
	๒. ไม่มีกลิ่นฟุ้งกระจายและสร้าง ความรำคาญภายในแหล่ง ท่องเที่ยว								
	๓. มีการจัดสภาพแวดล้อมให้มี การถ่ายเทอากาศที่ดี								
๔. การจัดการ คุณภาพเสียง	๑. ปราศจากเสียงดังรบกวน (ไม่เกิน ๕๕ dbA)							● รวมทั้งแหล่งเสียงที่เกิดจากกิจกรรมบาง ประเภท เช่น การระเบิดหิน ดิน หรืออื่นๆ มีผลต่อสถานที่ท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว ด้วย	
	๒. ห่างไกลจากย่านอุตสาหกรรม ชุมชนเมือง หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่มีเสียงดัง (ไม่ ย่อยหิน)								



คุณลักษณะ	ดัชนี	ค่า น้ำหนัก (A)	ระดับความสำคัญ/ความเข้มข้น/ความเหมาะสม					คะแนน (A) × (B)	หมายเหตุ
			มาก ที่สุด	มาก กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ข้อมูล		
๕. ความประทับใจ บางด้านสิ่ง แวดล้อม	๑. มีมาตรการป้องกันการทำลาย อย่างเหมาะสม							<ul style="list-style-type: none"> ● ความประทับใจด้านสิ่งแวดล้อม และ ธรรมชาติ ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกทำลายได้ง่าย เช่น ป่าดิบ ป่าชายเลน พื้นที่ลาดชัน ภูเขา และน้ำตก ● ลักษณะทางวัฒนธรรม ประเพณีที่ถ่ายทอด การเปลี่ยนแปลงจากกระแสภายนอก ● มีเจ้าหน้าที่ ชุมชน ร่วมมือกันช่วยรักษาภูมิ ระเบียน 	
	๒. มีกลุ่มองค์กรอนุรักษ์วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น								
	๓. มีการจัดทำป้ายประกาศ ระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง								
	รวม								

ระดับคะแนนร้อยละ

ระดับมาตรฐานคุณภาพ



มิติที่ ๓ : เศรษฐกิจ-สังคม

คุณลักษณะ	ดัชนี	ค่านำหนัก (A)	ระดับความสำคัญ/ความเข้มข้น/ความเหมาะสม					คะแนน (B)	คะแนน (A) × (B)	หมายเหตุ
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	ไม่มีข้อมูล			
๑. ผลประโยชน์ต่อชุมชน	๑. โอกาสทำงานของประชาชนในท้องถิ่น								<ul style="list-style-type: none"> ระดับการมีส่วนได้รับผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากการส่งเสริมหรือพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีต่อชุมชนในท้องถิ่น (สอบถามจากประชาชนในท้องถิ่น) 	
	๒. โอกาสหารายได้จากกิจกรรมเกี่ยวเนื่อง									
	๓. การได้ประโยชน์จากสาธารณูปโภคที่เกิดขึ้น									
๒. ความสามารถในการพึ่งตนเอง	๑. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมได้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย							<ul style="list-style-type: none"> ระดับความสามารถในการพึ่งตนเองทางการเงินในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว (สอบถามจากเจ้าหน้าที่ผู้บริหารแหล่งท่องเที่ยว) 		
	๒. ความเหมาะสมของการจัดสรรงบประมาณ									
	๓. ความคล่องตัวในการเบิกจ่ายงบประมาณ									
๓. ความคุ้มค่าของการเที่ยวชม	๑. ความพึงพอใจในคุณค่าเชิงการท่องเที่ยว							<ul style="list-style-type: none"> ระดับความพึงพอใจที่วัดด้วยดัชนีชี้วัด ๕ ระดับ (โดยประเมินจากนักท่องเที่ยว) 		
	๒. ความพอใจในบริการ									
	๓. ความพอใจในการบริหารจัดการ									
	๔. ความพอใจในความสะอาดและปลอดภัย									
	๕. ความพอใจในมิตรไมตรีจากชุมชนท้องถิ่น									
๔. การมีส่วนร่วมของชุมชน	๑. การได้ประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมของชุมชน							<ul style="list-style-type: none"> ระดับของการเข้ามามีส่วนร่วมและได้รับผลประโยชน์ของชุมชนในการดำเนินงานของแหล่งท่องเที่ยว (ประเมินจากเจ้าหน้าที่และ/หรือองค์กรประชาชน) 		
	๒. การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ									
	๓. การเปิดโอกาสให้องค์กรภายนอกเข้ามามีบทบาทสนับสนุน									



คุณลักษณะ	ดัชนี	ค่า น้ำหนัก (A)	ระดับความสำคัญ/ความเข้มข้น/ความเหมาะสม					คะแนน (A) × (B)	หมายเหตุ
			มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย ที่สุด	ไม่มี ข้อมูล		
๕. ความเข้มแข็ง ของชุมชนและ วัฒนธรรม	๑. มีการจัดตั้งกลุ่มองค์กรเพื่อ ดูแลการท่องเที่ยว							<ul style="list-style-type: none"> ระดับความสามารถในการชักจูงให้ชุมชนมี การจัดตั้งกลุ่มองค์กร เพื่ออนุรักษ์มรดก ทรัพยากร และวัฒนธรรมท้องถิ่น (ประเมิน จากเจ้าหน้าที่ และหรือองค์กรประชาชน) 	
	๒. มีกลุ่มอนุรักษ์วัฒนธรรมและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น								
	๓. การริเริ่มจัดกิจกรรมนันทนาการ								
	๔. จัดตั้งและประสานเครือข่าย วัฒนธรรม								
	๕. การถ่ายทอดมรดกทาง วัฒนธรรมให้แก่เยาวชน								
	รวม								

ระดับคะแนนร้อยละ
ระดับมาตรฐานคุณภาพ

ระดับคะแนนร้อยละ

ระดับมาตรฐานคุณภาพ



มิติที่ ๙ : ศิลปวัฒนธรรม

คุณลักษณะ	ดัชนี	ค่า น้ำหนัก (A)	ระดับความสำคัญ/ความเข้มข้น/ความเหมาะสม					คะแนน (A) × (B)	หมายเหตุ
			มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ข้อมูล		
๑. คุณค่าทาง อัตตลักษณ์	๑. มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน							(๑) เอกลักษณ์เฉพาะตน ประกอบด้วย : - การประกอบอาชีพ - การแต่งกาย - กิจกรรมด้านวัฒนธรรม ประเพณี หรือกิจกรรมด้านอื่นที่น่าสนใจให้แก่นักท่องเที่ยว - บ้านเรือนที่อยู่อาศัย - อาหารการกิน - เครื่องมือใช้สอยในชีวิตประจำวัน - กฎระเบียบในการดำรงอยู่ร่วมกัน	
	๒. ความต่อเนื่องการสืบสานวัฒนธรรม ประเพณี								
๒. คุณค่าทาง ภูมิปัญญาและ องค์ความรู้	๑. มีการสืบทอดภูมิปัญญาและองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง								
	๒. มีความเป็นเอกลักษณ์ของภูมิปัญญาและองค์ความรู้								
๓. คุณค่าทางด้าน สุนทรียศาสตร์	๑. ความงามของเอกลักษณ์ด้านศิลปวัฒนธรรม							(๑) ความงามของเอกลักษณ์ด้านศิลปวัฒนธรรม ประกอบด้วย : - การแต่งกาย เครื่องแต่งกาย - รูปแบบกิจกรรมของวัฒนธรรมประเพณี - ศิลปกรรมของผลผลิตจากงานหัตถกรรม - สถาปัตยกรรมของที่อยู่อาศัย - อาหารการกิน - เครื่องมือใช้สอยในชีวิตประจำวัน	
๔. คุณค่าทาง ประวัติศาสตร์	๑. ความเป็นมาทางด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณีที่สืบค้นได้								



คุณลักษณะ	ดัชนี	ค่า น้ำหนัก (A)	ระดับความสำคัญ/ความเข้มข้น/ความเหมาะสม					คะแนน (A) × (B)	หมายเหตุ
			มากที่สุด	มาก กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ข้อมูล		
๕. คุณค่าทาง สังคม	๑. มีความผูกพันต่อท้องถิ่น								
	๒. เปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นอื่นได้ เรียนรู้วิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรม ด้วยความยินดี								
	๓. มีความเข้มแข็งในการดำรง รักษาความเป็นเอกลักษณ์ เฉพาะตัวไว้ อันเป็นแบบอย่าง ต่อชุมชนอื่นๆ								
	รวม								

ระดับคะแนนร้อยละ
ระดับมาตรฐานคุณภาพ



มติที่ ๕ : ประวัติศาสตร์และโบราณคดี

คุณลักษณะ	ดัชนี	ค่า น้ำหนัก (A)	ระดับความสำคัญ/ความเข้มข้น/ความเหมาะสม					คะแนน (A) × (B)	หมายเหตุ
			มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ข้อมูล		
๑. คุณค่าทาง สุนทรียภาพ	๑. ศิลปกรรม							(๑) สถาปัตยกรรมมีความงดงามเหมาะสม กับสภาพของความเป็นโบราณสถาน (๒) ตำแหน่งที่ตั้งของกลุ่มโบราณสถานมี แบบแผนที่ตั้งงดงามเหมาะสม	
	๒. ความกลมกลืนของสถาปัตยกรรม						(๑) ประวัติของโบราณสถานและแหล่ง โบราณคดีที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ ของชาติ ท้องถิ่น และชุมชน (ให้คะแนน ประวัติศาสตร์ในระดับชาติ มากที่สุดและ มาก ระดับภูมิภาคหรือท้องถิ่นเมืองหรือ จังหวัดชุมชน เป็นปานกลาง น้อย น้อย ที่สุดตามลำดับ) (๒) คุณค่าทางศิลปะสถาปัตยกรรมที่เหลืออยู่ (๓) ความสำคัญของหลักฐานทางโบราณคดี (๔) ให้คะแนนดิบดังนี้ ก่อนประวัติศาสตร์ มากที่สุด/ ลพบุรี, ทวารวดี, ศรีวิชัย มาก/ สุโขทัย, เชียงแสน, อุทอง ปานกลาง/ อยุธยา น้อย/ รัตนโกสินทร์ น้อยที่สุด		
	๓. ผังบริเวณ								
๒. คุณค่าทาง ประวัติศาสตร์ และโบราณคดี	๑. ประวัติศาสตร์ของกลุ่มโบราณ สถาน							(๑) สภาพของโบราณสถานที่ได้รับการ ซ่อมแซมและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม (๒) ความเป็นตัวอวยของสิ่งก่อสร้างที่พบได้ ยาก (๓) การที่สามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน โดยภาพรวม (๔) ความเป็นตัวแทนของรูปแบบ, ยุคสมัย หรือพื้นที่	
	๒. ประวัติศาสตร์ศิลปสถาปัตยกรรม และผังบริเวณ						พิจารณาจากกิจกรรมในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับ แหล่งด้านวัฒนธรรมหรือความเชื่อที่สืบเนื่อง ขนาดของกลุ่มโบราณสถานและแหล่ง โบราณคดี		
	๓. หลักฐานทางโบราณคดี								
	๔. อายุสมัย								
๓. คุณค่าทาง วิทยาการและ การศึกษา	๑. ความเป็นของแท้ดั้งเดิม							(๑) สภาพของโบราณสถานที่ได้รับการ ซ่อมแซมและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม (๒) ความเป็นตัวอวยของสิ่งก่อสร้างที่พบได้ ยาก (๓) การที่สามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน โดยภาพรวม (๔) ความเป็นตัวแทนของรูปแบบ, ยุคสมัย หรือพื้นที่	
	- ที่ตั้ง						พิจารณาจากกิจกรรมในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับ แหล่งด้านวัฒนธรรมหรือความเชื่อที่สืบเนื่อง ขนาดของกลุ่มโบราณสถานและแหล่ง โบราณคดี		
	- เทคโนโลยี								
	- รูปแบบ								
๔. คุณค่าทางสังคม	๒. ความหายาก						พิจารณาจากกิจกรรมในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับ แหล่งด้านวัฒนธรรมหรือความเชื่อที่สืบเนื่อง ขนาดของกลุ่มโบราณสถานและแหล่ง โบราณคดี		
	๓. การสื่อความหมาย								
๕. ขนาด	๔. การเป็นตัวแทน						พิจารณาจากกิจกรรมในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับ แหล่งด้านวัฒนธรรมหรือความเชื่อที่สืบเนื่อง ขนาดของกลุ่มโบราณสถานและแหล่ง โบราณคดี		
	๑. ความผูกพันต่อท้องถิ่น								
๑. ขนาด	๑. ขนาด								



คุณลักษณะ	ดัชนี	ค่า น้ำหนัก (A)	ระดับความสำคัญ/ความเข้มข้น/ความเหมาะสม					คะแนนดิบ (B)	หมายเหตุ
			มากที่สุด	มาก กลาง	น้อย ที่สุด	ไม่มี ข้อมูล			
๖. ความสำคัญของกลุ่มสิ่งก่อสร้าง (คะแนนจากตารางจัดลำดับความสำคัญโบราณสถาน) ๗. สภาพทาง กายภาพใน ปัจจุบัน	๑. ปรียากศของโบราณสถาน								
	๒. ความหนาแน่นที่โล่งเหมาะสม								
	๓. ความสัมพันธ์กับบริเวณโดยรอบ								
	๔. ระบบการสัญจร-การเข้าถึง							การสัญจร การเข้าถึงที่ง่ายและสะดวก	
	๕. การมองเห็น							ความชัดเจนที่ปรากฏต่อสายตา	
	๖. ความสมบูรณ์ของโครงสร้างรวม								
	๗. ความสมบูรณ์ของกลุ่ม โบราณสถาน								
	๘. การประกอบกิจกรรมที่เหมาะสม							(เหมาะสมคะแนนสูง)	
๘. ความเสี่ยงต่อ การเสื่อมสภาพ	๑. จากธรรมชาติ							ความเสี่ยงต่อการเสื่อมสภาพของแหล่ง โบราณวัตถุ (ความเสี่ยงสูงคะแนนสูง)	
	๒. จากกิจกรรมทำของมนุษย์								
	รวม								

ระดับคะแนนร้อยละ
ระดับมาตรฐานคุณภาพ



มิติที่ ๖ : คุณค่าทางการเรียนรู้และการศึกษา

คุณลักษณะ	ดัชนี	ค่า น้ำหนัก (A)	ระดับความสำคัญ/ความเข้มข้น/ความเหมาะสม					คะแนน (A) × (B)	หมายเหตุ	
			มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย ที่สุด	ไม่มี ข้อมูล			
๑. ผลประโยชน์ และคุณค่า ค่าในการเรียนรู้	๑. ความพึงพอใจในคุณค่าเชิง การศึกษาของแหล่งท่องเที่ยว								<ul style="list-style-type: none"> เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในเรื่องเนื้อหาความรู้และความคุ้มค่าที่ได้จากแหล่งท่องเที่ยว ทำให้เกิดความรู้หรือเรียนรู้สิ่งใหม่มากขึ้นจากการเที่ยวชม 	
	๒. วิธีการเผยแพร่ เพื่อหาความรู้ และการใช้ แหล่งท่องเที่ยว เพื่อการเรียนรู้ และการศึกษา	๑. การจัดทำป้ายสื่อ เพื่อให้ความรู้ อย่างถูกต้องเหมาะสม							<ul style="list-style-type: none"> พิจารณาจากความรู้ในการปฐมูเทศ เช่น ทุกครั้ง บ่อยครั้ง หรือหลายครั้ง พิจารณาจากความต่อเนื่องในแต่ละปี (๔.๔) เน้นการสร้างประสบการณ์ตรงเพื่อให้เกิดความซาบซึ้งในทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี 	
				๒. การปฐมูเทศนักท่องเที่ยวก่อน เที่ยวชม						
					๓. การอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ๔. จัดค่ายเยาวชนเพื่อการท่องเที่ยว ๕. จัดโครงการห้องเรียนธรรมชาติ/ ศิลปวัฒนธรรม					
๓. การปรับปรุง ปัจจัยและ กระบวนการให้ ความรู้อย่าง ต่อเนื่อง	๑. มีการจัดแปลงสื่อจากธรรมชาติ ของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อการ เรียนรู้และการศึกษา ๒. การให้ความรู้แบบถาวร ด้วยการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ กลุ่มเป้าหมาย							<ul style="list-style-type: none"> พิจารณาจากการสร้างความสนใจในรูปแบบต่างๆ เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ ให้แก่นักท่องเที่ยวต่อภาพลักษณ์ สภาพแวดล้อม ระบบนิเวศ สถานที่ หรือผลิตภัณฑ์ทางวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยว เช่น การจัดกิจกรรม Camping, ป้าย, แผ่นพับ, เอกสาร อื่นๆ พิจารณาจากการจัดกิจกรรมและความต่อเนื่อง 		
รวม										

ระดับคะแนนร้อยละ

ระดับมาตรฐานคุณภาพ



มิติที่ ๗ : การบริหารและจัดการ

คุณลักษณะ	ดัชนี	คำ นำ หน้า (A)	ระดับความสำคัญ/ความเข้มข้น/ความเหมาะสม					คะแนน เต็ม (B)	หมายเหตุ
			มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย ที่สุด	ไม่มี ข้อมูล		
๑. ประสิทธิภาพ ของการใช้ ทรัพยากรและ พลังงาน	๑. ใช้อุปกรณ์/เครื่องใช้ไฟฟ้าแบบ ประหยัดไฟ							(๑) เช่น หลอดคอม/หลอดตะเกียบ ตู้เย็น เบอร์ ๕	
	๒. มีการใช้พลังงานจากธรรมชาติ							(๒) เช่น พลังงานแสงแดด ลม หรือน้ำตก	
	๓. มาตรการให้พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ประหยัดพลังงาน							(๓) เช่น การใช้จักรยาน การปิดไฟ/เครื่อง ปรับอากาศตอนพักเที่ยง	
	๔. มีมาตรการอนุรักษ์ทรัพยากร							(๔) เช่น การมีกรรนำหลัก Reuse/Recycle มาใช้	
	๕. มีมาตรการป้องกันและเฝ้าระวัง ผลกระทบ							(๕) เช่น มีการสร้างจิตสำนึกและการณรงค์ อย่างต่อเนื่อง	
๒. การจัดสิ่ง อำนวยความสะดวก	๑. การจัดสร้าง/เตรียมป้ายสื่อ ความหมาย							(๑, ๒, ๓) พิจารณาจำนวน/ปริมาณว่ามี ความเหมาะสมมากน้อยเพียงไร	
	๒. สาธารณูปโภค (ไฟฟ้า โทรศัพท์ ที่พก)							(๔) พิจารณาจากความเหมาะสมและความ ต่อเนื่องในการตรวจสอบและซ่อมบำรุง	
	๓. สาธารณูปการ (ถนน ทางเดิน ลานจอดรถ สุขา)								
	๔. มีการตรวจสอบ ซ่อมบำรุงและ ปรับปรุงส่วนที่เสียหายอย่าง ต่อเนื่อง								
๓. การให้ความ ปลอดภัยต่อ ชีวิตและ ทรัพย์สิน	๑. มีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษา							(๑) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและดูแลทั่วถึง	
	๒. การติดตั้งป้าย/สัญญาณ เตือนภัยอย่างเหมาะสม							(๒, ๓, ๔, ๕) พิจารณาจากความเหมาะสม กับสถานการณ์	
	๓. มีสัญญาณเตือนภัย							(๖) สำหรับกรณีภัยพิบัติที่รุนแรง เช่น ภัย น้ำท่วม หรืออัคคีภัย เป็นต้น	
	๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือบรรเทา สาธารณภัย								
	๕. มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาล								
	๖. มีแผนสำหรับป้องกันภัย								



คุณลักษณะ	ดัชนี	ค่า น้ำหนัก (A)	ระดับความสำคัญ/ความเข้มข้น/ความเหมาะสม					คะแนน (A) × (B)	หมายเหตุ
			มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ข้อมูล		
๔. การบริหาร บุคลากรและ งบประมาณ	๑. ความเหมาะสมและเพียงพอของ บุคลากรกับงานตามภาระหน้าที่							(๑) พิจารณาตามความเหมาะสม (๒) ค่าธรรมเนียม หมายถึง ค่าเช่าสถานที่ และอื่น ๆ (๓) มีประสิทธิภาพ รายรับ > รายจ่าย พอใช้ รายรับ = รายจ่าย ไม่ประสิทธิภาพ รายรับ < รายจ่าย	
	๒. มาตราการสนับสนุนขวัญและ กำลังใจ								
	๓. มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมอย่าง เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ								
	๔. ประสิทธิภาพในการบริหาร งบประมาณ								
๕. การปฏิบัติ ตามระเบียบ ข้อบังคับและ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	๑. การจัดทำป้ายประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ/กฎหมาย						(๑) พิจารณาตามความเหมาะสมและความ จำเป็น (๒) ความเข้มงวดของเจ้าหน้าที่ในการ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ		
	๒. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตามระเบียบ ข้อบังคับ/กฎหมาย								
๖. การให้ความรู้ และสร้างจิต สำนึกให้คนค่า ของการ ท่องเที่ยว	๑. มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเพื่อ ปฐมนิเทศก่อนเที่ยวชม						(๒) ความถูกต้อง เหมาะสมและทันสมัยของ เอกสาร		
	๒. การจัดเตรียมเอกสารเผยแพร่								
	รวม								

ระดับคะแนนร้อยละ

ระดับมาตรฐานคุณภาพ



บรรณานุกรม

๑. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. ชุดกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับโรงแรม. มปป.
๒. บรรจง จันทมาศ. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส; ๒๕๔๒.
๓. มุลนิธิใบไม้เขียว. รายงานโรงแรมที่ได้รับเกียรติบัตรใบไม้เขียว. กรุงเทพฯ: ฐานเศรษฐกิจเอ็กเชคคิวทิฟ มีเดีย; มปป.
๔. ศูนย์วิจัยป่าไม้ คณะวนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. คู่มือพัฒนาและออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; ๒๕๔๑.
๕. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ. โรงแรมเพื่อโลกสวย. กรุงเทพฯ: ศรีเมืองการพิมพ์. มปป.
๖. สุเทพ ชีรศาสตร์. ISO 14000 มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: บริษัทดวงกมล จำกัด; ๒๕๔๒.
๗. Center of Environmental Design Research and Outreach, University of Calgary. Planning for sustainable tourism development at the local level: A workbook.
๘. Clark RN, Stankey GH. The recreation opportunity spectrum; a framework for planning, management and research. US Department of Agriculture, Forest Service; 1979.
๙. Clark RN, Stankey GH. Nature and ecotourism accreditation program. Australia: NEAP; 2000.
๑๐. Stankey GH, Associates. The limits of acceptable change (LAC) system for wilderness planning. U.S. Department of Agriculture, Forest Service; 1985.

Abstract The Quality Standardization of Tourism Locations in Thailand

Manat Suwan

Associate Member, the Academy of Moral and Political Sciences, the Royal Institute, Bangkok, Thailand

Background and Goals: As a means to promote and develop tourism in Thailand, a project has been established to develop quality indicators and standardization of tourism locations. Its main goal is to strengthen the sustainability of tourism administration and management, and the capacity of tourism locations to compete at the international level.

Method of Study: A research team from Chiang Mai University and Thailand's Environmental Institute conducted a study reviewing related documents, organizing focus group discussions and seminars with experts, and conducting a field survey.

Results: Based on the above-mentioned methodology, this study developed in principal quality standards for tourism locations as follows:

1. Seven dimensions were applied to evaluate the quality of tourism locations.

- 1.1 The physical situation of the tourism locations;
- 1.2 The dimension of environmental conservation and protection;
- 1.3 The socio-economic dimension;
- 1.4 The art and cultural dimension;
- 1.5 The dimension of history and archeology;
- 1.6 The dimension of education and learning;
- 1.7 The dimension of administration and management.

One hundred and fourteen indicators were developed to assess the quality standards of tourism locations in the context of the seven dimensions.

2. The evaluation and standardization of the quality of tourism locations must be carried out with systematic and internationally acceptable procedures. There should be two organizations responsible for such tasks.

- 2.1 The Certification Body should be responsible for investigating and certifying the standard and quality of the tourism locations.
- 2.2 The Accreditation Body should be responsible for accrediting quality standardization, later issuing an accreditation symbol based on the quality.

3. After conducting the standardization procedures and providing a symbol of accreditation, it is necessary to have another unit carry on monitoring every three years. Such a unit should be a secretariat for the monitoring committee.

Key words : quality standardization, tourism locations, Thailand