

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาของโครงการ

การพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากระดับชุมชน เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ให้ชุมชนสร้างรายได้เพิ่มและเสริมงานอาชีพในท้องถิ่น ถือเป็นความจำเป็นเร่งด่วนที่รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญในการฟื้นฟูเศรษฐกิจเพื่อการพึ่งตนเองในภาวะวิกฤตของประเทศ ทบวงมหาวิทยาลัย (ปัจจุบัน คือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ) ในฐานะหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบกำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา จึงมีนโยบายที่มุ่งเน้นการสนับสนุนและส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นแหล่งรวมขององค์ความรู้และทรัพยากรบุคคลที่สามารถสร้างสรรค์ ถ่ายทอด และพร้อมนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาไปเผยแพร่และถ่ายทอดสู่ประชาชนในท้องถิ่น เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจของประเทศ ช่วยให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีรายได้เพิ่มขึ้น สร้างความมั่นคงให้กับครอบครัวและสังคมท้องถิ่น สามารถพึ่งตนเองได้และพร้อมขยายผลไปสู่ระดับประเทศ โดยเน้นผลที่ได้รับจากการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน

องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากเพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรและชุมชน คือ การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับทรัพยากรในชุมชนท้องถิ่นด้วยการประยุกต์กระบวนการและระบบวิธีการผลิต ตลอดจนการตลาดที่ต้องอาศัยกลไกทางเทคโนโลยีและทักษะการผลิตที่เหมาะสม เพื่อสร้างกระบวนการผลิตให้สามารถทำได้ง่าย ผลผลิตมีคุณภาพดีขึ้นและให้ได้ต้นทุนต่อหน่วยต่ำลง โดยการถ่ายโอนเทคโนโลยีด้วยรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น รวมทั้งให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน ทั้งทางด้านการวิจัย พัฒนา เทคโนโลยี และนวัตกรรม ตลอดจนการถ่ายโอนองค์ความรู้ลงสู่ชุมชน ตามความต้องการของชุมชน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการโครงการนำร่อง (โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก) ในชุมชนมากกว่า 100 ชุมชน ใน 9 ภูมิภาค เป็นโครงการที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสถาบันการศึกษาและชุมชนและมีชุมชน 38 ชุมชน จัดทำแผนแม่บทของชุมชนไปแล้ว ซึ่งจำเป็นต้องสานต่อให้เกิดกิจกรรมที่เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง อันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริง และจากผลการปฏิบัติงานของโครงการ ฯ พบว่า แต่ละชุมชนมีปัญหาหลากหลายซับซ้อน และชุมชนต้องการการแก้ไขปัญหามิใช่อันเป็นระบบ แม้ว่าปัญหาเฉพาะหน้าจะได้รับการแก้ไขไปแล้วในบางส่วน แต่ปัญหาส่วนใหญ่ยังคงต้องการการวิจัยและการแก้ไขด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสมโดยการถ่ายทอด

เทคโนโลยีให้แก่ชุมชนเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ทรัพยากรในชุมชนท้องถิ่นให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการเสริมงานอาชีพในท้องถิ่น สามารถพึ่งตนเองได้และนำไปสู่การลดการนำเข้าและสนับสนุนการส่งออกต่อไป

เพื่อให้โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนมีความต่อเนื่องในปี 2546 ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนการดำเนินงาน โครงการวิจัยและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน โดยเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจระดับฐานราก เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่นให้สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างยั่งยืนตลอดไป

## 2. การท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ซึ่งทำเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากกิจการงานประจำ ปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทยกำลังได้รับความนิยม ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทอย่างสูงในการนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจของไทย ซึ่งเป็นธุรกิจที่ลงทุนน้อยแต่ให้ผลตอบแทนที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับเศรษฐกิจภาคอื่น ๆ ในการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวให้ประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับของตลาดนักท่องเที่ยว ก็จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลาย ๆ อย่างด้วยกัน ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2543) สรุปว่า องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน จะต้องประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ

1. นักท่องเที่ยว
2. การตลาดท่องเที่ยว
3. ทรัพยากรท่องเที่ยว
4. การขนส่ง
5. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว

ดังนั้นในการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบเหล่านี้ จึงจะให้ธุรกิจท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

เป็นที่ทราบกันดีว่า ประเทศไทยมีทรัพยากรการท่องเที่ยวอุดมสมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ประวัติศาสตร์และโบราณสถาน รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม โดยมีกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาค ซึ่งรูปแบบการท่องเที่ยวจะมีหลากหลายขึ้นอยู่กับการจัดการของแต่ละพื้นที่ ซึ่งการจัดการนั้นจะตระหนักและคำนึงถึงความยั่งยืนเป็นสำคัญ

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวที่สามารถเอื้อประโยชน์ทั้งทางเศรษฐกิจและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และระดับท้องถิ่น ซึ่งกระแสความต้องการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีแนวโน้มจะเพิ่มสูงขึ้นตามลำดับ

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) หมายถึง การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อม และการท่องเที่ยว โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้เกี่ยวข้องภายใต้การจัดการอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544)

ปัจจุบันการพัฒนาประเทศ จะให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวก็เช่นเดียวกันเมื่อมีการเปิดให้บริการของแหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีระบบการจัดการที่ดี โดยนำการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนมาใช้กับแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

การจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เป็นการจัดการเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน ประชาชนในท้องถิ่นผู้เป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวต้องร่วมกันคิดร่วมทำกับพหุภาคี โดยคำนึงถึงเป้าหมายต่อการพัฒนา คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาดเกิดประโยชน์สูงสุด ใช้ได้นานที่สุด มีปัญหาหรือผลกระทบน้อยที่สุด (ราไพพรรณ , 2545)

### 3. การท่องเที่ยวชุมชนและวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวชุมชน

การท่องเที่ยวชุมชน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาในชุมชน โดยลักษณะการท่องเที่ยวที่จัดขึ้นจะต้องคำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมและสังคม กำหนดทิศทางโดยชุมชนจัดการโดยชุมชน เพื่อชุมชน โดยที่ชุมชนมีบทบาทในการเป็นเจ้าของและมีสิทธิ์ในการจัดการดูแล เพื่อให้เกิดความยั่งยืนและก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน-เรียนรู้ระหว่างคนต่างวัฒนธรรม และเป็นการสร้างมิตรภาพและความเข้าใจของคนในสังคม

นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในลักษณะนี้ส่วนใหญ่จะเป็นผู้สนใจเรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชน การได้พักร่วมกับชาวบ้านและได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นการเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมและวิถีชีวิต ซึ่งถือเป็น โอกาสอันดีที่เขาเหล่านั้นจะได้สัมผัสชีวิตที่แท้จริงของชาวบ้านในชุมชน เสมือนหนึ่งเป็นลูกหลานและสมาชิกหนึ่งในครอบครัว

โดยวัตถุประสงค์หลักของการท่องเที่ยวชุมชน ประกอบด้วย

1. การให้อำนาจกับชุมชนสร้างความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากรและการท่องเที่ยวให้กับชุมชน
2. สร้างความรู้สึกรักชื่นชม และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น
3. สร้างรายได้เสริมและผลประโยชน์อื่นๆ ในชุมชน
4. ให้มีสินค้าทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ

#### 4. คุณภาพและมาตรฐานการท่องเที่ยวของชุมชน

นอกจากการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความยั่งยืนแล้ว ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจหรือการค้าในปัจจุบัน ผู้ประกอบการจะต้องคำนึงอยู่ตลอดเวลาว่า “ทำอย่างไรจึงจะให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดและนานที่สุด” ที่สอดคล้องกับกลไกด้านตลาดที่เต็มไปด้วยการแข่งขันที่เปิดกว้างในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสุขภาพของตัวเองมากขึ้น ซึ่งการบริโภคสินค้าและบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญมากในขณะนี้ อีกทั้งตลาดสินค้าและบริการในปัจจุบันเป็นตลาดของผู้บริโภค ซึ่งหมายความว่าผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าและบริการที่เขาพอใจได้ นอกจากนี้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยียังทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับราคาและคุณภาพของสินค้าและบริการได้ง่าย ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องพยายามผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าให้มากที่สุด การประกันคุณภาพของสินค้าและบริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ธุรกิจหลายประเภทจึงนำการบริหารด้านระบบมาตรฐานคุณภาพมาใช้เพื่อสร้างความเชื่อถือให้แก่ลูกค้า เช่น มาตรฐาน ISO, Blue Flag เป็นต้น

การท่องเที่ยวเป็นธุรกิจการให้บริการ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีความสำคัญมากต่อเศรษฐกิจของประเทศ ที่ก่อให้เกิดการสร้างงานและสร้างรายได้ค่อนข้างสูง ปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจท่องเที่ยวค่อนข้างเปิดกว้าง การกำหนดและรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศนับว่าเป็นความจำเป็นอย่างมาก เนื่องจากตลาดการท่องเที่ยวในภูมิภาคต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในทวีปเอเชียที่มีแหล่งท่องเที่ยวมากมาย ทำให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสตัดสินใจเลือก ถึงแม้ว่าประเทศไทยมีศักยภาพทางด้านท่องเที่ยวทั่วทุกภูมิภาค แต่การนำเอาทรัพยากรการท่องเที่ยวออกให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอาจไม่มีแรงดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวต่างประเทศ หรือคนไทยเข้ามายังแหล่งท่องเที่ยวได้ตลอด การกำหนดมาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวจึงควรเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งของการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีความมั่นคงและยั่งยืน และก่อให้เกิดความสำเร็จของธุรกิจท่องเที่ยวที่สามารถแข่งขันในระดับสากลได้

ในการกำหนดมาตรฐานนั้นจะต้องให้ชุมชนมีส่วนร่วม รวมทั้งมอบอำนาจให้รับผิดชอบงานในระดับที่เหมาะสม จะช่วยให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ร่วมกับสถาบันสิ่งแวดล้อม (2544) กล่าวว่า ความสำคัญของการกำหนดมาตรฐานจะต้องคำนึงถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการและสามารถตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานได้

อย่างไรก็ตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้นนั้นจะต้องมีคุณภาพและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง ระบบมาตรฐานคุณภาพ หมายถึง ระบบการบริหารและการดำเนินงานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์หรือเชื่อมโยงกัน เพื่อให้ดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับของลูกค้า และผู้ใช้บริการ (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ร่วมกับสถาบันสิ่งแวดล้อม, 2544) ซึ่งการให้บริการนั้นจะต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด และพร้อมทั้งดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์

ศุภนิธย์ (2536) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จึงจะทำให้เกิดความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

## 5. การท่องเที่ยวบ้านถ้ำผึ้ง อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

บ้านถ้ำผึ้ง หมู่ที่ 5 ต. ดันยวน อ. พนม จ. สุราษฎร์ธานี เป็นหมู่บ้านที่มีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์และสวยงาม ชุมชนจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นในปี 2544 ชุมชนจึงรวมตัวกันจัดทำโครงการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศขึ้น แต่ชุมชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาการท่องเที่ยว จึงได้ประสานมายังวิทยาลัยชุมชนสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งมีศักยภาพทางด้านทรัพยากรบุคคล พร้อมทั้งจะนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีต่างๆ ไปเผยแพร่และถ่ายทอดสู่ประชาชนในท้องถิ่นได้ จึงเกิดความร่วมมือในการให้บริการทางวิชาการ ในลักษณะของการวิจัยเพื่อพัฒนา ถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชน ทั้งนี้ถือเป็นการดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองนโยบาย “เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก” ของทบวงมหาวิทยาลัยด้วย

## 6. วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการวิจัย ฯ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อยกระดับการให้บริการทางการท่องเที่ยวของชุมชน
2. เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการของชุมชนแก่นักท่องเที่ยว
3. เพื่อสร้างกระบวนการ การเรียนรู้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในลักษณะองค์รวมให้แก่ชุมชน

### เป้าหมาย

1. ได้ระบบและตัวชี้วัดมาตรฐานในการให้บริการทางการท่องเที่ยวชุมชนบ้านถ้ำผึ้ง
2. การให้บริการต่างๆทางการท่องเที่ยวของชุมชนเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

3. มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม และรับการถ่ายทอดเทคโนโลยีเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการทางการท่องเที่ยวไม่ต่ำกว่า 100 คน

## 7. นิยามศัพท์ที่สำคัญ

2.1. มาตรฐาน หมายถึง คุณสมบัติที่กำหนดขึ้น เพื่อให้คุณภาพเหมาะสมกับสิ่งนั้นๆ โดยได้รับความเห็นชอบ เป็นเอกฉันท์ จากฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นมาตรฐานที่มีผู้นำไปใช้อย่างแพร่หลาย

2.2. การให้บริการทางการท่องเที่ยว หมายถึง การที่ผู้ประกอบการธุรกิจทางการท่องเที่ยว ยินดีที่จะให้ความสะดวกในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้มีความประทับใจ และพึงพอใจมากที่สุด

2.3. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาเรียนรู้ในแหล่งธรรมชาติและวัฒนธรรมต่าง ๆ โดยเน้นการรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยว และให้ทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม และรักษาระบบนิเวศ

2.4. การท่องเที่ยวชุมชน หมายถึง การท่องเที่ยวในชุมชน ที่มีทรัพยากรเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น โดยคำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งมีการกำหนดทิศทางโดยชุมชนจัดการโดยชุมชน เพื่อชุมชน โดยชุมชนมีบทบาทในการเป็นเจ้าของและมีสิทธิ์ในการจัดการดูแลอย่างเต็มที่ ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชนอย่างแท้จริง

2.5. การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ชุมชนมีส่วนในการวิจัยทุกขั้นตอน ได้แก่ ร่วมรับรู้ ร่วมหาข้อมูล ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมติดตามประเมินผล ร่วมรับผิดชอบและร่วมรับผลประโยชน์ โดยมีโอกาสในการร่วมตัดสินใจทางเลือกต่าง ๆ อย่างอิสระ