



Received: 9 January 2024

Revised: 25 March 2024

Accepted: 25 March 2024

UPGRADING THE MANAGEMENT POTENTIAL AND SERVICE QUALITY OF HOMESTAY BUSINESS IN YALA PROVINCE

Ganyarat PINICHCHAN¹, Nantharat NAMBURI¹, Sukrita RAKSUDJARIT¹, Jenta KAEWFAL¹, Susan HAMA¹, Nattharawee PHONGKRAPHAN¹ and Shinnawatra JUNCHAIRUSSAMEE²

1 Yala Rajabhat University, Thailand; ganyarat.p@yru.ac.th (G. P.); nantharat.n@yru.ac.th (N. N.); sukrita.r@yru.ac.th (S. R.); jenta.k@yru.ac.th (J. K.); susan.h@yru.ac.th (S. H.); nattharawee.p@yru.ac.th (N. P.)

2 Rangsit University, Thailand; hannshyane@gmail.com

Handling Editor:

Professor Dr.Chanathat BOONRATTANAKITTIBHUMI European International University, France

(This article belongs to the Theme 1: Humanities & Social Sciences for Sustainable Development)

Reviewers:

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1) Professor Dr.Kittisak JERMSITTIPARSERT | University of City Island, Cyprus |
| 2) Professor Dr.Narin SUNGRUGSA | Silpakorn University, Thailand |
| 3) Associate Professor Dr.Supaporn PRASONGTHAN | Kasetsart University, Thailand |

Abstract

The objectives of this research are to analyze the management potential and service quality of homestay business and develop a management model to enhance its management potential and service quality. The research findings revealed that factors contributing to homestay tourism included beautiful environments, diverse tourist attractions, and communities welcoming tourists. These also included support and promotion from government agencies. The challenges in operations included business operators lacking skills in homestay management, skills in service provision, communication with foreign tourists, and public infrastructure readiness. The development of a homestay management model to enhance management potential and service quality focuses on operations that comply with Thai homestay standards, considering the needs of tourists and the context of the area. Activities are aimed at transferring knowledge to homestay business operators to help them understand their own business management practices.

Keywords: Tourism, Management Potential, Service Quality

Citation Information: Pinichchan, G., Namburi, N., Raksudjarit, S., Kaewfai, J., Hama, S., Phongkrapan, N., & Junchairussamee, S. (2024). Upgrading the Management Potential and Service Quality of Homestay Business in Yala Province. *Thai Interdisciplinary and Sustainability Review*, 13(1), 124-133. <https://doi.org/10.14456/tisr.2024.11>

การยกระดับศักยภาพการจัดการและคุณภาพการบริการของธุรกิจโฮมสเตย์ จังหวัดยะลา

กัลยรัตน์ พินิจจันทร์¹, นันท์รัตน์ นามบุรี¹, สุกฤษดา รักสุจริต¹, เจนตา แก้วไผ่¹, ชูชนัน หามะ¹, ณิชฎารวี พงศ์กระพันธ์¹
และ ชินวัตร จันทร์ฉายรัมย์²

- 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา; ganyarat.p@yru.ac.th (กัลยรัตน์); nantharat.n@yru.ac.th (นันท์รัตน์);
sukrita.r@yru.ac.th (สุกฤษดา); jenta.k@yru.ac.th (เจนตา); susan.h@yru.ac.th (ชูชนัน);
nattharawee.p@yru.ac.th (ณิชฎารวี)
- 2 มหาวิทยาลัยรังสิต; hannshyane@gmail.com

บรรณาธิการผู้รับผิดชอบบทความ:

ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ชนนัท บุญรัตน์กิตติภูมิ มหาวิทยาลัยโยเปียน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ประเทศฝรั่งเศส
(บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของหัวเรื่อง 1: มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน)

ผู้ทรงคุณวุฒิผู้พิจารณาบทความ:

- 1) ศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ เจริญสิทธิประเสริฐ มหาวิทยาลัยซีดีไอส์แลนด์ สาธารณรัฐไชปรัส
- 2) ศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
- 3) รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพการจัดการและคุณภาพการบริการของธุรกิจโฮมสเตย์ และพัฒนา
ต้นแบบการจัดการธุรกิจโฮมสเตย์เพื่อยกระดับศักยภาพการจัดการและคุณภาพการบริการของธุรกิจโฮมสเตย์
ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ คือการที่ในพื้นที่ที่มีสภาพแวดล้อมที่สวยงาม มีแหล่ง
ท่องเที่ยวที่หลากหลาย ชุมชนมีความตื่นตัวในการต้อนรับนักท่องเที่ยว รวมถึงการได้รับจากสนับสนุนและส่งเสริมด้านการ
ท่องเที่ยวจากหน่วยงานของรัฐ ปัญหาหรืออุปสรรคการดำเนินงาน คือ ผู้ประกอบการขาดทักษะด้านการบริหารธุรกิจ
โฮมสเตย์ ทักษะด้านการบริการ การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และความพร้อมด้านสาธารณูปโภค การ
พัฒนาต้นแบบการจัดการธุรกิจโฮมสเตย์เพื่อยกระดับศักยภาพการจัดการและคุณภาพการบริการ เน้นการดำเนินงานที่
สอดคล้องตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย คำนึงถึงความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมถึงบริบทของพื้นที่ การจัดกิจกรรม
ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการโฮมสเตย์เพื่อให้เข้าใจถึงแนวทางการจัดการธุรกิจโฮมสเตย์ของตนเอง

คำสำคัญ: การท่องเที่ยว, ศักยภาพการจัดการธุรกิจ, คุณภาพการบริการ

ข้อมูลอ้างอิง: กัลยรัตน์ พินิจจันทร์, นันท์รัตน์ นามบุรี, สุกฤษดา รักสุจริต, เจนตา แก้วไผ่, ชูชนัน หามะ, ณิชฎารวี
พงศ์กระพันธ์ และ ชินวัตร จันทร์ฉายรัมย์. (2567). การยกระดับศักยภาพการจัดการและคุณภาพการบริการของธุรกิจ
โฮมสเตย์ จังหวัดยะลา. *สหวิทยาการและความยั่งยืนปริทรรศน์ไทย*, 13(1), 124-133. <https://doi.org/10.14456/tisr.2024.11>

ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2567)

บทนำ

โฮมสเตย์เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่เป็นการพักอาศัยภายในบ้านหลังเดียวกันกับคนในชุมชน เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสและเรียนรู้เอกลักษณ์วัฒนธรรมและทรัพยากรทางธรรมชาติประจำถิ่น ที่มีความเกี่ยวเนื่องและสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของชุมชนนั้นๆ ซึ่ง กรประพัทธ์ เขียวหอม และ พรพันธ์ุ เขมคุณาศัย (2560) ได้รวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับโฮมสเตย์และจำแนกการศึกษาเกี่ยวกับโฮมสเตย์ได้ 3 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 พ.ศ.2544-2548 เน้นศึกษาทัศนคติแรงจูงใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว รวมทั้งเริ่มมีการนำกระบวนการวิจัยเข้ามาใช้แก้ปัญหาการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์เนื่องจากทัศนคติของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อธรรมชาติวิถีชีวิตวัฒนธรรมและมาตรฐานโฮมสเตย์ ช่วงที่ 2 พ.ศ.2549-2553 เน้นการนำแนวคิดต่างๆ มาศึกษาโฮมสเตย์และการพัฒนาศักยภาพโฮมสเตย์ตามความเหมาะสมของบริบทชุมชน และใช้ SWOT ช่วยในการพัฒนาศักยภาพโฮมสเตย์ของแต่ละชุมชน ช่วงที่ 3 พ.ศ.2554-2558 พบว่าผลการวิจัยเน้นให้ความสำคัญของมาตรฐานโฮมสเตย์ คือ คำนี้ถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวมากขึ้น ประเด็นศึกษาส่วนใหญ่จึงมุ่งพัฒนาความรู้และทักษะแก่ชุมชน การสร้างเครือข่ายภายในและภายนอกชุมชน และยกระดับโฮมสเตย์ให้ได้มาตรฐานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้พลวัตการศึกษาโฮมสเตย์ในรอบ 15 ปี ทำให้เห็นทิศทางและแนวโน้มว่า งานวิจัยโฮมสเตย์ในระยะต่อไปควรมีการพัฒนามาตรฐานของการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ไปสู่สากลซึ่งเป็นการปรับตัวตามยุคสมัย ซึ่งการปรับปรุงมาตรฐานโฮมสเตย์ให้มีคุณภาพ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาและเสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็งต่อการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ (จตุมา บุญมี และคณะ, 2561) ในขณะที่เดียวกันต้องรักษาจุดสมดุลของระบบนิเวศ และวิถีชีวิตทางสังคมวัฒนธรรมชุมชนเอาไว้ เพื่อให้การท่องเที่ยวโฮมสเตย์ในบริบทของสังคมชุมชนท้องถิ่นไทยมีความยั่งยืน (กรประพัทธ์ เขียวหอม และ พรพันธ์ุ เขมคุณาศัย, 2560)

จังหวัดยะลาเป็นเมืองที่มีผังเมืองที่สวยงามของประเทศไทย มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย จนมีคำขวัญว่า "ใต้สุดสยามเมืองงามชายแดน" ปี พ.ศ.2562 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวภายในจังหวัดรวมทั้งหมด 689,938 คน ปี พ.ศ.2563 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวภายในจังหวัดรวมทั้งหมด 414,228 คน สรุปภาพรวมจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งจังหวัดลดลงคิดเป็น -39.96% ซึ่งจุดเด่นที่น่าสนใจของจังหวัดยะลา พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มามีนักท่องเที่ยวภายในจังหวัดยะลา ในปี พ.ศ.2563 มีจำนวน 331,052 คน เพิ่มขึ้นจากเดิม 185,861 คน คิดเป็น +128.01% (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) โดยแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยว สิ่งที่สำคัญที่สามารถสร้างความโดดเด่นของพื้นที่และวิถีชีวิต ได้แก่ เรื่องการจัดการที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว หรือที่พักแบบโฮมสเตย์ สำหรับแนวคิดการจัดการโฮมสเตย์ สามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและเกษตรกรได้โดยตรง (Direct Interactions) โฮมสเตย์สร้างผลกระทบทางลบให้กับพื้นที่เกษตรกรและชนบทน้อยที่สุด ชุมชนเกษตรกรสามารถเลือกนักท่องเที่ยวและกำหนดขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวได้ รวมถึงการทำโฮมสเตย์ ช่วยให้ใช้ประโยชน์จากสิ่งปลูกสร้าง พื้นที่และแรงงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมระหว่างชาวเมืองและชาวชนบท และนักท่องเที่ยวอีกด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เป็นกลุ่มมหาวิทยาลัยพัฒนาเชิงพื้นที่ มุ่งขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นระยะ 20 ปี ที่มีความสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐและบูรณาการความร่วมมือภาคีเครือข่ายเพื่อยกระดับการท่องเที่ยว สำหรับโครงการวิจัยนี้ มุ่งเน้นพื้นที่อำเภอธารโตและอำเภอเบตง ซึ่งแต่ละพื้นที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีเสน่ห์มีความเป็นอัตลักษณ์ของพื้นที่ สำหรับการลงพื้นที่เป้าหมายพบว่า ชุมชนให้ความสนใจที่จะเข้าร่วมเพื่อการพัฒนา ซึ่งในพื้นที่มีโฮมสเตย์จำนวนทั้งสิ้น 53 แห่ง อยู่ในพื้นที่อำเภอธารโต จำนวน 15 แห่ง และอำเภอเบตง จำนวน 38 แห่ง จากการลงพื้นที่จัดกิจกรรมสนทนากลุ่มกับผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสนใจเข้าพักโฮมสเตย์เพื่อสัมผัสความเป็นธรรมชาติ ปัญหาหรืออุปสรรคของการดำเนินงาน คือ ด้านการบริหารจัดการ เนื่องจากผู้ประกอบการขาดทักษะด้านการบริหารธุรกิจโฮมสเตย์ รวมถึงทักษะด้านการบริการ ปัญหาด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน และด้านคุณภาพการให้บริการที่ยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวข้างต้น โครงการวิจัยนี้ ได้เน้นถึงความสำคัญกับมาตรฐานโฮมสเตย์

ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2567)

คำนึงถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวมากขึ้น ประเด็นการศึกษามุ่งพัฒนาความรู้และทักษะแก่ชุมชน การสร้างเครือข่ายภายในและภายนอกชุมชน และยกระดับโฮมสเตย์ให้ได้มาตรฐานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว เพื่อให้การท่องเที่ยวโฮมสเตย์ในบริบทของสังคมชุมชนท้องถิ่นไทยมีความยั่งยืน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย

โฮมสเตย์ไทย หมายถึง การท่องเที่ยวในรูปแบบหนึ่งที่นักท่องเที่ยวจะต้องพักร่วมกับเจ้าของบ้านชายคาเดียวกัน โดยมีห้องพักหรือพื้นที่ใช้สอยภายในบ้านเหลือ สามารถนำมาดัดแปลงให้นักท่องเที่ยว พักได้ชั่วคราว ซึ่งมีจำนวนไม่เกิน 4 ห้อง ผู้พักรวมกันไม่เกิน 20 คน โดยมีค่าตอบแทน และจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการเพื่อหารายได้เสริม ซึ่งเป็นไปตามบทนิยามคำว่า “โรงแรม” แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 และได้ขึ้นทะเบียนกับกรมการท่องเที่ยว ตามหลักเกณฑ์ที่กรมการท่องเที่ยวกำหนดตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยใน 10 ด้าน 31 ตัวชี้วัด (กรมการท่องเที่ยว, 2558)

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีภารกิจหลักในการพัฒนาสินค้าและบริการการท่องเที่ยว ได้จัดทำมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยขึ้น ในปี พ.ศ.2546 เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว มีรายได้เสริมจากการจัดให้มีบริการที่พักในรูปแบบที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท ซึ่งนักท่องเที่ยวมีโอกาสพักร่วมกับเจ้าของบ้านได้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านอาชีพ วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ ประเพณีวัฒนธรรมของชุมชน รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่อยู่ใกล้เคียงชุมชนและมีโอกาสทำกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลาย โดยมีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร (กรมการท่องเที่ยว, 2558) โดยมีกรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ 10 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านที่พัก 2) ด้านอาหารและโภชนาการ 3) ด้านความปลอดภัย 4) ด้านอรรถาธิบายไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน 5) ด้านรายการนำเที่ยว 6) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 7) ด้านวัฒนธรรม 8) ด้านการสร้างคุณค่าและมูลค่าของผลิตภัณฑ์ 9) ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ และ 10) ด้านประชาสัมพันธ์ จากแนวคิดเรื่องโฮมสเตย์เป็นสิ่งที่ดำเนินการได้ในประเทศไทยและมีแนวโน้มที่จะสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในอนาคต จึงเป็นที่มาของการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานโฮมสเตย์เบื้องต้น ตามสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) นักวิชาการเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน 2) ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ในพื้นที่ตำบลอัยเยอร์เวง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา จำนวน 1 แห่ง และ 3) นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ โฮมสเตย์ จำนวน 30 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสังเกต สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำเสนอโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและการสนทนากลุ่ม ใช้การตีความข้อมูล เพื่อสร้างข้อสรุปเป็นหมวดหมู่ พิจารณาความสอดคล้องไล่เรียงไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการศึกษา

การจัดการธุรกิจโฮมสเตย์เพื่อยกระดับศักยภาพการจัดการและคุณภาพการบริการของธุรกิจ โฮมสเตย์ในพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา

การพัฒนาการจัดการธุรกิจโฮมสเตย์เพื่อยกระดับศักยภาพการจัดการและคุณภาพการบริการของธุรกิจโฮมสเตย์ ผู้วิจัยได้มีการคัดเลือกต้นแบบธุรกิจของโฮมสเตย์ ซึ่งได้แก่ โฮมสเตย์หมู่บ้านปิยะมิตร 3 ตำบลอัยเยอร์เวง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ซึ่งเป็นตำบลที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยว เนื่องจากมีทุนทางทรัพยากรธรรมชาติ เช่น

ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2567)

น้ำตก ภูเขา และ สายน้ำ โดยมีทุนทางวัฒนธรรม มีวิถีชีวิตที่เรียบง่ายแบบสังคมชนบท โดยการออกแบบกระบวนการพัฒนาการจัดการธุรกิจเน้นการดำเนินงานที่สอดคล้องตามมาตรฐานโฮมสเตย์ คำนึงถึงความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมถึงบริบทของพื้นที่ ผู้วิจัยได้ร่วมกันกับชุมชน เพื่อหาความต้องการการพัฒนาโฮมสเตย์ในประเด็นดังต่อไปนี้ 1) ด้านที่พัก 2) อาหารและโภชนาการ 3) ด้านความปลอดภัย 4) ด้านรายการนำเที่ยว และ 5) ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านที่พัก: ปรับปรุงที่พักให้ดูเด่นชัดโดยการทาสีใหม่ ดูแลบริเวณรอบที่พัก เช่น ความสะอาด และต้นไม้โดยรอบ ใต้แกดัดหญ้าและตกแต่งกิ่งไม้บริเวณหน้าโฮมสเตย์ เพิ่มจำนวนโต๊ะนั่งเล่นหน้าโฮมสเตย์ให้เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าพัก สำหรับนั่งเล่นหรือชมบรรยากาศชุมชน เพิ่มถึงชยะในท้องถิ่น มีการแยกประเภทของถึงชยะ และจัดทำป้ายบอกชื่อโฮมสเตย์เพื่อให้ลูกค้าได้มองเห็นอย่างชัดเจน

ด้านอาหารและโภชนาการ: ดำเนินการศึกษาโดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ ทำการสัมภาษณ์สมาชิก เพื่อหาศักยภาพด้านอาหารอัตลักษณ์พื้นถิ่น พบว่า วัตถุประสงค์ที่เป็นอัตลักษณ์ของชุมชนที่สามารถนำมาพัฒนาเป็นอาหารอัตลักษณ์ได้แก่ มะระหวาน ทั้งในรูปแบบของยอดมะระหวานและผลมะระหวาน ทุเรียนหมอนทอง และปลานิลน้ำไหล โดยวัตถุประสงค์ที่ได้ทำการคัดเลือก เป็นวัตถุประสงค์ที่สามารถหาได้ในชุมชนและมีเพียงพอตลอดทั้งปี รวมถึงไม่ยุ่งยากในการแปรรูป และมีราคาไม่แพง จากนั้นได้จัดทำสารสนเทศกลุ่มกับสมาชิกชุมชน พบว่า ชุมชนต้องการเมนูเครื่องดื่มเพื่อนำมาต้อนรับนักท่องเที่ยวเมื่อมาถึงชุมชนสลั้หมุนเวียนกับน้ำชาจากเจียวกู่หลาน เมนูอาหารที่มีรสชาติค่อนข้างไปทางรสจัดจ้านเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวไทย เนื่องจากเริ่มจะมีมากขึ้น หรือรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องการอาหารรสจัด และเมนูอาหารกลางๆ ที่เหมาะทั้งกับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ มีความแปลกใหม่เหมาะสำหรับเด็กและผู้สูงอายุรับประทาน ซึ่งคณะผู้วิจัยปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญด้านอาหารและโภชนาการ จึงได้เมนูอาหารที่เหมาะสมและตอบโจทย์ความต้องการของสมาชิกชุมชนบ้านปิยะมิตร 3 จำนวน 4 รายการ ได้แก่ 1) น้ำมะระหวาน 2) แกงคั่วทุเรียนปลานิลน้ำไหลใบชะพลู 3) ยำยอดมะระหวาน และ 4) ข้าวอบมะระหวาน และมีการลงพื้นที่ชุมชนบ้านปิยะมิตร 3 เพื่อทำการถ่ายทอดเมนูอาหารอัตลักษณ์ จำนวน 4 เมนู ให้แก่สมาชิกชุมชน



น้ำมะระหวาน



ยำยอดมะระหวาน



แกงคั่วทุเรียนปลานิลน้ำไหลใบชะพลู



ข้าวอบมะระหวาน

ภาพที่ 1 การยกระดับอาหารอัตลักษณ์ชุมชน

ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2567)

ด้านความปลอดภัย: ในการยกระดับด้านความปลอดภัย พบว่า โฮมสเตย์ควรมีแนวทางปฏิบัติเพื่อการช่วยเหลือเบื้องต้น เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดเจ็บป่วย หรือได้รับอุบัติเหตุ โดยการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำวิธีการติดต่อหรือประสานงานในกรณีเกิดเหตุร้ายหรือนักท่องเที่ยวต้องท่องเที่ยวต้องการความช่วยเหลือ รวมถึงจัดเตรียมชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น พร้อมสติกเกอร์แนะนำภาษาอังกฤษไว้ เนื่องจากร้อยละ 90 ของนักท่องเที่ยวเป็นชาวมาเลเซีย

ด้านรายการนำเที่ยว: จัดทำโปรแกรมการท่องเที่ยวโดยเพิ่มเส้นทางการท่องเที่ยวใหม่ของชุมชน ซึ่งเน้นความหลากหลายตามภูมิศาสตร์ สังคม และวัฒนธรรม รวมถึงมีการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวภายนอกเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจเลือก ส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนเป็นนักร้องท้องถิ่นในการแนะนำสถานที่และกิจกรรม และทำการเผยแพร่โปรแกรมการท่องเที่ยวสู่สาธารณะ โดยโปรแกรมการท่องเที่ยวจะเน้นการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเริ่มจากสถานที่ต้นทางไปจนถึงจุดหมายปลายทาง จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว พบว่า ต้องการโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบ 2 วัน 1 คืน มากที่สุด

ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์: แนวทางการพัฒนาการบริหารงาน พบว่า ชุมชนจะต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ ชุมชนจะต้องมีความตระหนักในเรื่องดังต่อไปนี้ 1) การยกระดับคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐานและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และ 2) จัดทำระบบบัญชีเพื่อบันทึกการจูงการลงทะเบียน และการชำระเงินล่วงหน้า

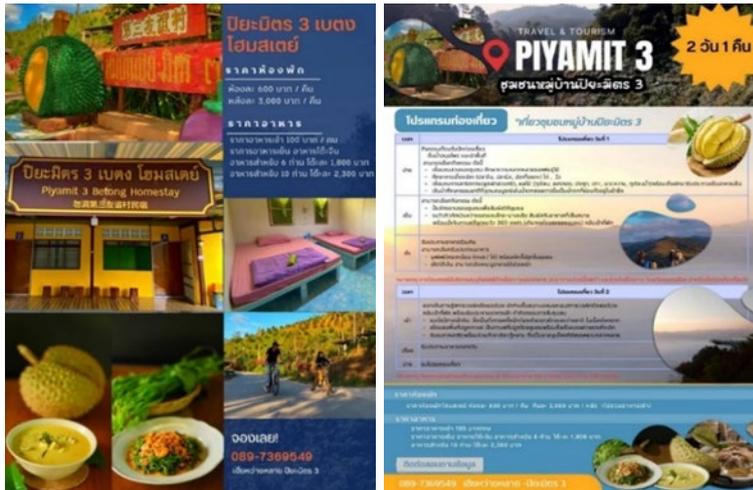
ด้านการประชาสัมพันธ์: เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวโดยใช้ธุรกิจโฮมสเตย์เป็นฐาน จึงเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลและติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ รวมถึงจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว จำนวน 3 ประเภท ได้แก่ เพจเฟซบุ๊กโฮมสเตย์ชุมชนบ้านปิยะมิตร 3 สื่อวิดีโอเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมท่องเที่ยว และสื่อประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์



ภาพที่ 2 ภาพประกอบการนำเสนอวิดีโอเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว

สื่อการนำเสนอโฮมสเตย์ มุ่งเน้นนำเสนอห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน บรรยากาศภายนอกโฮมสเตย์ รวมถึงนำเสนอราคาห้องพัก เช่นเดียวกับสื่อนำเสนอโปรแกรมการท่องเที่ยว มุ่งเน้นนำเสนอโปรแกรมการท่องเที่ยว ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยว ทั้งภายในชุมชนและเชื่อมโยงของชุมชนบ้านปิยะมิตร 3

ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2567)



ภาพที่ 3 สื่อประชาสัมพันธ์ประเภทโปสเตอร์

ผลการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการโฮมสเตย์

จากการเปรียบเทียบผลการประเมินคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนา พบว่า ก่อนการพัฒนา มีคะแนนประเมินคุณภาพเท่ากับ 56 คะแนน อยู่ในระดับต้องปรับปรุง (น้อยกว่า 70) หลังการพัฒนามีคะแนนประเมินคุณภาพเท่ากับ 80 คะแนน เพิ่มขึ้น 24 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับดี (คะแนนอยู่ระหว่าง 80-89.99) ภายหลังจากดำเนินการพัฒนาเพื่อยกระดับมาตรฐานโฮมสเตย์ จึงได้มีการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการโฮมสเตย์ จำนวน 30 คน ที่มีต่อการจัดการและคุณภาพการบริการของโฮมสเตย์ ในช่วงระหว่างเดือน มีนาคม-พฤษภาคม พ.ศ.2566 พบว่า เหตุผลในการเลือกเข้าพัก คือ ความคุ้มค่าด้านราคาเข้าพักที่ไม่สูง ที่พักมีความใกล้ชิดธรรมชาติ ได้ศึกษาวัฒนธรรมของชุมชน และอยู่ไม่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์กทะเลหมอกอัยเยอร์เวง ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของจังหวัดยะลา โดยร้อยละ 56.5 ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับที่พักจากคนใกล้ชิด เช่น ลูกพี่ลูกน้องญาติ หรือเพื่อนสนิท ร้อยละ 13 จากช่องทางอื่นๆ และร้อยละ 8.7 ได้รับข้อมูลจากบริษัททัวร์ จากการเข้าพักสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง คือ การได้สัมผัสวิถีชีวิตที่เรียบง่ายในหมู่บ้าน ความสะอาด ความสงบ และภูมิทัศน์ที่สวยงาม ซึ่งเป็นตามความหวัง สำหรับข้อแนะนำในการพัฒนาที่พัก นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้เพิ่มเติมเครื่องปรับอากาศและอุปกรณ์กันแมลง รวมถึงพัฒนากิจกรรมให้มีความหลากหลายและสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ร้อยละ 61.3 คาดหวังว่าจะกลับมาท่องเที่ยวอีก และร้อยละ 100 จะแนะนำที่พักให้กับเพื่อนหรือครอบครัว

สรุปและอภิปรายผล

ศักยภาพการจัดการและคุณภาพการบริการของธุรกิจโฮมสเตย์ จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ คือ การที่ในพื้นที่มีสภาพแวดล้อมที่สวยงาม มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ชุมชนมีความตื่นตัวในการต้อนรับท่องเที่ยว รวมถึงการได้รับจากสนับสนุนและส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวจากหน่วยงานของรัฐ ปัญหาหรืออุปสรรคของการดำเนินงาน คือ ผู้ประกอบการขาดทักษะด้านการบริหารธุรกิจโฮมสเตย์ รวมถึงทักษะด้านการบริการ ปัญหาด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และปัญหาความพร้อมด้านสาธารณูปโภค เช่น ไฟดับบ่อย สอดคล้องกับ วราภรณ์ ไฉนน้อย และคณะ (2555) กล่าวว่า สภาพธรรมชาติที่สวยงาม ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ ตลอดจนการสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างไรก็ตาม ชุมชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการจัดการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ และการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ที่จะนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในชุมชน ด้านศักยภาพด้านการจัดการและการบริการของธุรกิจโฮมสเตย์ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่ได้นำงานตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยทั้ง 10 ด้าน

ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2567)

อันอาจนำไปสู่ผลกระทบทางลบต่อชุมชนและนักท่องเที่ยวได้ เนื่องจากมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยเปรียบเสมือนคู่มือที่ช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจต่อการจัดการด้านที่พักและกิจกรรมต่างๆ ในชุมชนอย่างถูกต้อง (ดวงธิดา พัทธโน และ เกียรติ เจริญวิศาล, 2558) สอดคล้องกับ จุติมา บุญมี และคณะ (2561) กล่าวว่า การปรับปรุงมาตรฐานโฮมสเตย์ให้มีคุณภาพ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาและเสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็งต่อการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ในภาคใต้

การพัฒนาการจัดการธุรกิจโฮมสเตย์เพื่อยกระดับศักยภาพการจัดการธุรกิจและคุณภาพการบริการ เน้นการดำเนินงานที่สอดคล้องตามมาตรฐานโฮมสเตย์ คำนึงถึงความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมถึงบริบทของพื้นที่ ในประเด็นดังต่อไปนี้ 1) ด้านที่พัก 2) อาหารและโภชนาการ 3) ด้านความปลอดภัย 4) ด้านรายการนำเที่ยว 5) ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งภายหลังการดำเนินการพัฒนาเพื่อยกระดับมาตรฐานโฮมสเตย์ จึงได้มีการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการโฮมสเตย์ จำนวน 30 คน ที่มีต่อการจัดการและคุณภาพการบริการของโฮมสเตย์ พบว่า เหตุผลในการเลือกเข้าพัก คือ ความคุ้มค่าด้านราคาเข้าพักที่ไม่สูง ที่พักมีความใกล้ชิดธรรมชาติ ได้ศึกษาวัฒนธรรมของชุมชน และอยู่ไม่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ก ทะเลหมอก อัยเยอร์เวง ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของจังหวัดยะลา สอดคล้องกับ ดาวเดือน อินเดชะ และคณะ (2566) พบว่า ด้านที่พัก ด้านความปลอดภัย และด้านอาหาร เป็นปัจจัยสำคัญที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในการรับบริการที่พักแบบโฮมสเตย์ ซึ่ง จุติมา บุญมี และคณะ (2561) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวโฮมสเตย์ในภาคใต้ ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 เน้นความสำคัญในด้านการพัฒนาศักยภาพและความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวของชุมชนโฮมสเตย์ตามเกณฑ์มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย จัดการอบรมมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการโฮมสเตย์รายใหม่ในการสร้างความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการได้รับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยจากกรมการท่องเที่ยว คัดเลือกโฮมสเตย์ต้นแบบ ส่งเสริมให้เกิดโฮมสเตย์ที่โดดเด่นในด้านความร่วมมือและการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวที่สร้างสรรค์มีเอกลักษณ์เฉพาะ เพื่อเป็นแบบอย่างและแรงกระตุ้นต่อโฮมสเตย์อื่นๆ เช่นเดียวกับ ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มยังไม่มีจัดการทำการประชาสัมพันธ์รวมถึงสื่อประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวโดยใช้ธุรกิจโฮมสเตย์เป็นฐาน จึงเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลและติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ รวมถึงจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว จำนวน 3 ประเภท ได้แก่ เพจเฟซบุ๊กโฮมสเตย์ชุมชนบ้านปิยะมิตร 3 สื่อวีดิโอเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมท่องเที่ยว และสื่อประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ จากการศึกษาของ ประพันธ์พงษ์ ชินพงษ์ (2562) และ ตูย์วิไล พิลาคำ และคณะ (2562) พบว่า การประชาสัมพันธ์มีความจำเป็นต่อการดำเนินงาน และการประชาสัมพันธ์ที่ดีและเหมาะสมกับบริบทของการท่องเที่ยว จะนำไปสู่การเป็นที่รู้จักและสามารถเข้าถึงได้ของนักท่องเที่ยว โดยรูปแบบการประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย การจัดทำสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว การจัดทำคู่มือ แผ่นพับ แผนที่การเดินทางมายังชุมชนที่ถูกต้องและชัดเจน รวมถึงมีการแจ้งโปรแกรมการท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวพร้อมราคา

กล่าวโดยสรุป การยกระดับการท่องเที่ยวโดยใช้ธุรกิจโฮมสเตย์เป็นฐานการพัฒนา จัดเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ทำให้ชุมชนได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการการท่องเที่ยวมากขึ้น ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การให้ความรู้และบริการนักท่องเที่ยว กลุ่มโฮมสเตย์ชุมชนบ้านปิยะมิตร 3 ตำบลอัยเยอร์เวง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา มีศักยภาพในการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนบนฐานทุนทรัพยากรธรรมชาติและทุนทางวัฒนธรรม ผลสำเร็จจากการดำเนินงานครั้งนี้ เป็นผลมาจากการมีผู้นำชุมชนที่เข้มแข็ง กลุ่มมีการบริหารจัดการโดยมีการจัดโครงสร้างที่ชัดเจน สมาชิกกลุ่มมีความสามัคคี มีความพร้อมในการเรียนรู้และมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ผลการดำเนินงานเพื่อพัฒนาต้นแบบการจัดการธุรกิจสอดคล้องตามมาตรฐานโฮมสเตย์ และได้ทำการประเมินคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนา พบว่า ก่อนการพัฒนา มีคะแนนประเมินคุณภาพเท่ากับ 30 คะแนน หรือร้อยละ 54.54 อยู่ในระดับต้องปรับปรุง หลังการพัฒนา มีคะแนนประเมินคุณภาพคะแนนเพิ่มขึ้น 17 คะแนน เท่ากับ 47 คะแนน หรือร้อยละ 85.45 ซึ่งอยู่ในระดับดี

ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2567)

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ได้นำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการและคุณภาพการบริการของธุรกิจโฮมสเตย์ในจังหวัดยะลา โดยผู้ประกอบการการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ในพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการธุรกิจโฮมสเตย์ของชุมชนได้ เนื่องจากมีบริบทที่ใกล้เคียงกัน ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของธุรกิจ และในการดำเนินงานผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับที่พัก อาหาร ความปลอดภัย และการประชาสัมพันธ์ รวมถึงควรให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน และเร่งดำเนินการขออนุญาตมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับการนำอัตลักษณ์ของพื้นที่มาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ของฝากของที่ระลึก

เอกสารอ้างอิง

- กรประพัทธ์ ศรีหวอม และ พรพันธุ์ เขมคุณาศัย. (2560). *องค์ความรู้งานวิจัยโฮมสเตย์ในบริบทของสังคมไทย* (พ.ศ. 2544-2558). บทความนำเสนอในงานประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, 22 มิถุนายน 2560.
- กรมการท่องเที่ยว. (2558). *มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). *สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ Q1-Q4 ปี 2563 (ภาคใต้)*. สืบค้นจาก www.mots.go.th/news/category/740.
- จตุมา บุญมี, ธนินทร์ สังขดวง และ ปกศรีชกรณ อารีย์กุล. (2561). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวโฮมสเตย์ในภาคใต้. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 29(3), 74-89.
- ดวงธิดา พัฒโน และ เกิดศิริ เจริญวิศาล. (2558). แนวทางปฏิบัติที่ดีของการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ภายใต้แนวคิดของความยั่งยืน. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 21(2), 3-35.
- ดาวเดือน อินเตชะ, สุทธิศักดิ์ แสงศักดิ์ และ พิมพ์พิศา จันทร์มณี. (2566). ศักยภาพการพัฒนาโฮมสเตย์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชนอ่าวแก้ว อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 16(1), 1-17.
- ตุ้ยวิไล พิลาคำ, นิตานาจ โสภภาพ และ มาลี ไชยเสนา. (2562). รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชนเผ่าแขวงเซกอง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 7(เพิ่มเติม), S407-S421.
- ประพันธ์พงษ์ ชินพงษ์. (2562). รูปแบบศักยภาพวิสาหกิจชุมชนที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวโฮมสเตย์. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 13(2), 83-100.
- วรารักษ์ ใจน้อย, ชูพัทธ์ สุทธิสา และ เสาวภา สุขประเสริฐ. (2555). การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์เขตเทศบาลตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 7(22), 109-121.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2567)

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).