

มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวไทย
Thailand Accommodation Standard

พงศ์สันต์ สุวรรณะชญ และ ทรรศนีย์ ลีตระกูล
ภาควิชาสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บทคัดย่อ

มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับประเทศไทยนี้จัดทำขึ้นเนื่องในโครงการจัดทำมาตรฐานการบริการการท่องเที่ยว ของ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ร่วมกับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยแบ่งออกเป็น ๔ ประเภทหลัก คือ โรงแรม, รีสอร์ท, เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ และเกสต์เฮาส์ หลังจากประเทศไทยได้ทำข้อตกลงกับองค์การการค้าโลกในเรื่องการเปิดเสรีการค้าและบริการ ซึ่งหมายรวมถึง การให้บริการทางด้านที่พัก ทำให้สำนักพัฒนาการท่องเที่ยวต้องกำหนดมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวของประเทศขึ้นเพื่อยกระดับมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวของประเทศให้เป็นสากล เป็นการรองรับการเปิดเสรีบริการ และรวมถึงการเป็นผู้นำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในด้านบริการที่พักเพื่อการท่องเที่ยวอีกด้วย

คำสำคัญ: โรงแรม, รีสอร์ท, เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์, เกสต์เฮาส์

Abstract

Thailand Accommodation Standard developed in the project of Office of Tourism Development in Ministry of Tourism and Sport and KMUTT. The accommodation in Thailand have 4 types are Hotel, Resort, Serviced Apartment and Guesthouse. These standards will support the free trade and service agreement act of World Trade Organization for development of Thailand accommodation to international standard level and will be the leading in South East Asia accommodation.

Keywords: Hotel, Resort, Serviced Apartment, Guesthouse

1. บทนำ

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยในระดับต้นๆ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมบริการ ที่ประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ โดยมีธุรกิจหลัก ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจเดินทางระหว่างประเทศ และธุรกิจรอง ได้แก่ ธุรกิจการจำหน่ายของที่ระลึก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจเดินทางในประเทศ รวมทั้งยังเป็นธุรกิจที่กระตุ้นอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่นๆ ซึ่งก่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ประชากรในระดับรากหญ้า และแม้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยจะมีศักยภาพเป็นสินค้าที่มีความเป็นเลิศในตลาดโลก แต่ก็มีอุปสรรคในการพัฒนาขีดความสามารถทางการท่องเที่ยวของไทย คือ ปัญหาจรรยาบรรณการค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง โดยการใช้การตลาดราคา และคุณภาพเป็นเครื่องมือสำคัญ เนื่องจากการขาดการกำหนดมาตรฐานของสินค้าและบริการ รวมทั้งขาดระบบการติดตาม และควบคุมให้ผู้ประกอบการรักษามาตรฐานของสินค้า และบริการตามที่กำหนดไว้

ดังนั้น เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐาน และคุณภาพบริการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และแก้ไขปัญหาค่าจรรยาบรรณการค้า รวมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมในการเปิดเสรีการค้าด้านบริการของประเทศ สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งมีการกิจหลักในการพัฒนาบริการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว จึงได้จัดทำโครงการพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การท่องเที่ยวขึ้น เพื่อให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานในระดับที่นานาชาติให้การยอมรับ โดยมีสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเป็นที่ปรึกษา และคณะทำงาน

1.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดทำมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยวประเภทต่างๆให้อยู่ในระดับสากล
2. เพื่อนำมาตรฐานที่จัดทำขึ้น ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในส่วนที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยให้อยู่ในมาตรฐานระดับสากล

1.2 ขอบเขตของการดำเนินงาน

1. จัดทำมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 4 มาตรฐาน คือ
 - มาตรฐานโรงแรม (Hotel)
 - มาตรฐานรีสอร์ท (Resort)
 - มาตรฐานเซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ (Serviced Apartment)
 - มาตรฐานเกสต์เฮาส์ (Guesthouse)
2. จัดทำการประชาสัมพันธ์จากผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. จัดการอบรมพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
4. ทำการคัดเลือกตัวอย่างที่ได้มาตรฐานเพื่อเป็นต้นแบบ

1.3 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

แล้วเสร็จภายใน 210 วัน

1.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน

การจัดทำมาตรฐานด้านที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว มีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. Data Collecting คือ การรวบรวม และศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
 - กฎหมาย และประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - มาตรฐานทางด้านกรอกแบบที่พึงเพื่อการท่องเที่ยวทุกประเภท
 - มาตรฐานโรงแรม และมาตรฐานบริการอาหาร
 - มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ
 - มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม และการประหยัดพลังงาน
2. Standard Draft Setting คือ การกำหนดร่างมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว โดยมีขั้นตอนดังนี้
 - 2.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมมา โดยแยกออกเป็นแต่ละองค์ประกอบ แล้วพิจารณาว่า ในแต่ละองค์ประกอบมีเกณฑ์ที่ต้องพิจารณาก็เกณฑ์ และ แต่ละเกณฑ์ประกอบด้วยตัวชี้วัดอะไรบ้าง
 - 2.2 กำหนดร่างมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว ได้เป็นร่างมาตรฐาน ดังนี้
 - ร่างมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมทุกระดับ
 - ร่างมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยวประเภทรีสอร์ท ทุกระดับ
 - ร่างมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยวประเภทเซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ทุกระดับ
 - ร่างมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยวประเภทเกสต์เฮาส์ ทุกระดับ

3. Standard Draft Fulfilment คือ การนำร่างมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว ทุกประเภท และทุกระดับมาประชุมร่วมกันระหว่างคณะทำงาน กับคณะกรรมการของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจร่วมกันและวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบ เกณฑ์ และดัชนีชี้วัดร่วมกัน เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของร่างมาตรฐานที่ได้จัดทำขึ้นหลังจากนั้นคณะทำงานจึงนำข้อมูลที่ได้จากการประชุม มาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

4. Standard Draft Comment คือ การนำร่างมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยวที่ผ่านคณะกรรมการของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว มาตรวจ สอบโดยอนุกรรมการมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว (Thailand Tourism Standard Sub-Committee on Accommodation) ที่แต่งตั้งโดยสำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อแสดงความคิดเห็น และประเมินดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency, IOC) ตามหลักการของแฮมตัน และคณะ (Hambleton and others 1978) แล้วนำร่างมาตรฐานมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิเคราะห์หาค่า IOC โดยพิจารณาองค์ประกอบที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ถือว่าองค์ประกอบมีความเหมาะสม แต่ถ้าองค์ประกอบใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ถือว่าองค์ประกอบนั้นไม่มีความเหมาะสม ต้องกลับมาพิจารณาอีกครั้ง หรือตัดทิ้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5. Standard Draft Paper Setting คือ การนำร่างมาตรฐานที่ฟักเพื่อการท่องเที่ยวที่ผ่านการแสดงความคิดเห็น และประเมินจากคณะกรรมการมาตรฐานด้านที่ฟักเพื่อการท่องเที่ยวเรียบร้อยแล้ว มาจัดทำเป็นต้นร่างมาตรฐานที่สมบูรณ์ต่อไป

6. Human Resource Development คือ การนำต้นร่างมาตรฐานด้านที่ฟักเพื่อการท่องเที่ยวฉบับสมบูรณ์มาแจ้งให้ทราบ ให้ความรู้ และสร้างความเข้าใจร่วมกัน ระหว่างคณะทำงาน สำนักพัฒนาบริการการท่องเที่ยว ผู้รับผิดชอบ และผู้ประกอบการโรงแรม รีสอร์ท เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ และเกสต์เฮาส์

7. Public Hearing คือ การนำต้นร่างมาตรฐานด้านที่ฟักเพื่อการท่องเที่ยวฉบับสมบูรณ์มาทำการประชาพิจารณ์ โดยมีขั้นตอนดังนี้



รูปที่ 1 แผนภาพแสดงขั้นตอนการทำประชาพิจารณ์

ในการทำประชาพิจารณ์ ผู้เข้าร่วมประชาพิจารณ์ประกอบด้วย กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบทั่วไป หน่วยงานราชการ และองค์กรพัฒนาเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

8. Assessment Forms Setting คือ การนำต้นร่างมาตรฐานที่ฟักเพื่อการท่องเที่ยวที่ผ่านการทำประชาพิจารณ์ และปรับปรุงแล้ว มาจัดทำเป็นมาตรฐานที่ฟักเพื่อการท่องเที่ยวฉบับสมบูรณ์ แล้วจึงสร้างแบบประเมินมาตรฐานที่ฟักเพื่อการท่องเที่ยวประกอบด้วย

- แบบประเมินมาตรฐานที่ฟักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม ทุกระดับ
- แบบประเมินมาตรฐานที่ฟักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทรีสอร์ท ทุกระดับ
- แบบประเมินมาตรฐานที่ฟักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ ทุกระดับ
- แบบประเมินมาตรฐานที่ฟักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์ ทุกระดับ

9. Assessment Form Test คือ การนำแบบประเมินมาตรฐานที่ฟักเพื่อการท่องเที่ยวที่สร้างขึ้น มาให้ผู้รับผิดชอบ และผู้ประกอบการ โรงแรม รีสอร์ท เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ และเกสต์เฮาส์ทดลองใช้ เพื่อทดสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ และเที่ยงตรงมากขึ้น

10. Outstanding Model Searching คือ การสรุปภาพรวมทั้งหมด เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานที่ฟักเพื่อการท่องเที่ยว และแบบประเมินมาตรฐานที่ฟักเพื่อการท่องเที่ยวฉบับสมบูรณ์ รวมถึงทำการคัดเลือกตัวอย่างที่ฟักเพื่อการท่องเที่ยวที่ผ่านการประเมินมาตรฐานเพื่อเป็นต้นแบบ

11. Final Report คือ ขั้นตอนสุดท้าย ที่คณะทำงานจัดทำรายงานมาตรฐานฉบับสมบูรณ์ส่งให้กับสำนักพัฒนาบริการการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

2. การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

จากวัตถุประสงค์ในการจัดทำมาตรฐานด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐาน และคุณภาพบริการเพื่อท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และแก้ไขปัญหาทางจรรยาบรรณการค้า รวมทั้งเป็นการเตรียมพร้อมในการเปิดเสรีการค้า และบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศ ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ภายใต้อิทธิพลของทั่วโลกด้วยการค้า และบริการ GATS ขององค์การการค้าโลก WTO โดยประเทศไทยมีพันธกรณีภายใต้ความตกลง และข้อตัดสินใจขององค์การการค้าโลกในด้านการค้า และบริการ คือเปิดเสรีด้านการเข้าสู่ตลาด และการปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติ (National Treatment) ใน 10 สาขาบริการ ได้แก่ บริการธุรกิจ การสื่อสารคมนาคม การก่อสร้าง วิศวกรรม การจัดหาหน่วยงาน สิ่งแวดล้อม การเงิน การศึกษา นันทนาการ วัฒนธรรมและการกีฬา การท่องเที่ยวและการขนส่ง ตั้งแต่ 1 มกราคม พ.ศ. 2538 ยกเว้นบริการด้านการเงิน ในธุรกิจธนาคารและเงินทุน ที่มีผลผูกพันตั้งแต่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2542 และบริการโทรคมนาคมขั้นพื้นฐานจะเปิดเสรีในปี พ.ศ. 2549 ข้อผูกพันที่ไทยยื่นเสนอในองค์การการค้าโลกด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ สาขาธุรกิจที่ยื่นผูกพันในหมวด Tourism and Travel Related Services ประกอบด้วย บริการที่พักอาศัย ภัตตาคาร Catering Service บริการนำเที่ยว และบริการจัดการโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ภายใต้กรอบเอเปก (APEC : Asia Pacific Economic Cooperation) ข้อผูกพันที่ประเทศไทยเสนอในกรอบเอเปก คือ

2.1 จะเปิดธุรกิจหลักเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ได้แก่ โรงแรม บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร และมัคคุเทศก์ ภายใต้ข้อผูกพันในกรอบของ

GATS

2.2 ทบทวนกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการเปิดเสรี และอำนวยความสะดวก

2.3 พิจารณาความเป็นไปได้ในเรื่องสัดส่วนการถือหุ้นของต่างชาติในโรงแรมให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติประกอบธุรกิจของคน

ต่างต่าง

3. การเปิดเสรีภายใต้กรอบของอาเซียน (ASEAN) โดยกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียนได้มีความตกลงว่าด้วยเขตการค้าเสรีภายในภูมิภาค (AFTA) ซึ่งตกลงที่จะขยายไปถึงการเปิดเสรีการค้าบริการของอาเซียน ข้อผูกพันที่ประเทศไทยเสนอในกรอบอาเซียน ประกอบด้วย

3.1 สาขาธุรกิจที่ผูกพัน คือ โรงแรม บริการที่พักแรม และที่พักประเภทอื่นๆ คือ Holiday Center & Holiday Home Services, Camping & Caravan Site Services, สวนสนุก (Theme Parks), Marina Facilities และศูนย์การประชุมที่มีผู้เข้าร่วมประชุมได้มากกว่า 2,000 คน ซึ่งเป็นการระบุสาขาผูกพันที่มากกว่าในกรอบของ GATS

3.2 ประเทศไทยยังคงกำหนดเงื่อนไขการเข้าสู่ตลาด และการปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติในระนาบเดียวกับการเปิดเสรีในกรอบความร่วมมือ GATS

- ความสำคัญของการพัฒนามาตรฐาน และคุณภาพบริการ

กระแสการเปลี่ยนแปลงโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้ประเทศต่างๆ ต้องก้าวไปสู่ความเป็นสากล (Internationalization) บนความร่วมมือและการแข่งขันระหว่างประเทศบนเวทีการค้าโลกภายใต้การเปิดเสรีการค้า และบริการ ทำให้ต้องมีการพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับ นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมการบริโภคของประชาชน และนักท่องเที่ยวที่เริ่มให้ความสำคัญต่อคุณภาพ มาตรฐาน ประสิทธิภาพ และการรักษาสีสิ่งแวดล้อม จึงมีความจำเป็นที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนา ปรับปรุง และรักษามาตรฐานคุณภาพการบริการให้อยู่ในระดับที่ดีตลอดไป

ในปัจจุบันที่การแข่งขันระดับประเทศมีความรุนแรงสูง และระดับนานาชาติมีการกำหนดมาตรการต่างๆ อย่างเข้มงวด การปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพ และการรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานคุณภาพสินค้า และบริการ จึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมาก เพื่อให้ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

2.1 แนวทางการพัฒนามาตรฐาน และคุณภาพบริการ

แนวคิดในการพัฒนาบริการท่องเที่ยวให้เข้าสู่มาตรฐานสากล ประกอบด้วย

1. แนวคิดในการพัฒนามาตรฐาน และบริการ ซึ่งทางองค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization - WTO) ได้เสนอแนวคิดเรื่องคุณภาพการท่องเที่ยว (Quality in Tourism) ซึ่งสรุปสาระสำคัญ คือ ผลลัพธ์จากกระบวนการที่นำไปสู่ความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ในระดับราคาที่เหมาะสม มีความปลอดภัย สุขอนามัย ความเป็นธรรมในการได้รับบริการ และมีความสอดคล้องกับความเป็นจริง วิถีชีวิต และสภาพแวดล้อมเกณฑ์การวัดคุณภาพการท่องเที่ยวที่ WTO ให้ความสำคัญ คือ

- ความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งบริการและสินค้าต่างๆ ต้องมีการดำเนินงาน และปฏิบัติ ตามข้อกำหนดในกฎหมายที่ควบคุม
- สุขอนามัยในที่พัก กระบวนการผลิต และการบริการ
- ความเป็นธรรมในการได้รับบริการทั่วถึงทุกกลุ่มบุคคลไม่แบ่งแยก การให้ความสำคัญต่อเด็ก สตรี ผู้ด้อยโอกาส คนชรา และคนพิการ
- มีความชัดเจน โปร่งใส มีการให้ข้อมูลสินค้า และการบริการที่ถูกต้อง เป็นจริง และมีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ
- ความเป็น "ของแท้" โดยนัยของบริการ หรือสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ หรือแสดงถึงเอกลักษณ์ วิถีชีวิตที่เป็นจริง
- มีความกลมกลืน สอดคล้องกับสังคม วัฒนธรรม และวิถีชีวิต

จากการศึกษาทฤษฎี แนวทางพัฒนามาตรฐาน และคุณภาพตามแนวคิดของนักวิชาการไทย สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่นำมาพิจารณาในด้านการท่องเที่ยวได้ ดังนี้

- คุณภาพด้านบริการ คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- มาตรฐานคุณภาพ ประกอบด้วย
 - มาตรฐานคุณภาพขั้นต่ำที่ต้องมี (Must-be Quality) ซึ่งเป็นความคาดหวังขั้นต้นของผู้ใช้บริการ และมาตรฐานตามกฎหมายข้อบังคับ

- มาตรฐานคุณภาพที่สร้างความประทับใจ (Attractive Quality)

2. การวัดมาตรฐาน และคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

2.1 การจัดระดับ (Rating) ซึ่งใช้ในกรณีมีมาตรฐาน และการบริการหลายระดับ เช่น โรงแรม บริการรถท่องเที่ยว และภัตตาคาร

2.2 การรับรอง (Accreditation) ในกรณีที่การบริการนั้นมีแนวทาง และระเบียบการปฏิบัติที่ชัดเจนพอสมควร

ระบบบริหารในการวัดคุณภาพมี 2 วิธี คือ

1. ระบบเครือข่าย (Networking) ประกอบด้วยผู้กำหนดมาตรฐาน และผู้นำมามาตรฐานไปใช้ โดยรัฐหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเป็นผู้กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำ ซึ่งอาจมีการเทียบเคียงกับมาตรฐานสากล

2. ระบบเสรี ผู้วัดเป็นผู้กำหนดมาตรฐาน และนำไปใช้โดยมาตรฐานแต่ละรายอาจไม่เหมือนกัน กรณีที่รัฐมีบทบาทในการส่งเสริม ทั้งนี้ การวัดคุณภาพต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ และการมีส่วนร่วมของฝ่ายต่างๆ ทั้งผู้ใช้ ผู้วัด และผู้ปฏิบัติกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการท่องเที่ยวของไทยในปัจจุบัน สรุปเป็น 3 ระดับ คือ

1. การควบคุมโดยกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่วนมากเป็นเรื่องเฉพาะด้าน
2. การคุ้มครองผู้บริโภค
3. การรับรองคุณภาพ

ในการพัฒนาคุณภาพทั้ง 3 ระดับ ทั้งที่เป็นการรับรอง และการจัดระดับ จะประสบความสำเร็จนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ได้นั้น ต้องมีองค์ประกอบด้านจริยธรรม การเรียนรู้ และการจัดการ ซึ่งจะเห็นว่า กระบวนการพัฒนามาตรฐาน และคุณภาพการบริการมิใช่การกำหนดรายละเอียดเจาะจงแบบการพัฒนาสินค้า แต่เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคน และการมีส่วนร่วม

2.2 ตัวอย่างแนวทางการจัดระดับมาตรฐาน และคุณภาพบริการ

การจัดทำมาตรฐานบริการในลักษณะการจัดระดับ ซึ่งนิยมใช้ในธุรกิจบริการ เช่น ที่พัก ภัตตาคาร และร้านอาหาร มีแนวทางปฏิบัติ คือ

- การจำแนกประเภทสถานบริการกรณีที่มีความแตกต่างกัน และการจัดเป็นหมวดหมู่ เช่น ที่พัก อาจแบ่งการจัดระดับที่พักประเภทโรงแรม บังกะโล อพาร์ทเมนท์ แยกกัน หรืออาจใช้เกณฑ์มาตรฐานเบื้องต้นเหมือนกัน โดยควรเป็นมาตรฐานตามกฎหมายระเบียบหรือกฎหมายที่มีอยู่ เช่น พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร เป็นต้น

- การให้คะแนน และจัดกลุ่ม เป็นการแบ่งระดับ นิยมใช้สัญลักษณ์ “ดาว” แบ่งเป็น 1-5 ดาว โดยบริการที่นำมาจัดระดับนั้นต้องได้มาตรฐานขั้นต่ำตามกฎหมาย

- การกำหนดเกณฑ์ ดัชนีการชี้วัด และค่าน้ำหนัก ในการกำหนดอาจใช้การเทียบเคียงกับมาตรฐานต่างประเทศ หรือกำหนดเองโดยผู้เชี่ยวชาญ และผู้เกี่ยวข้องดัชนีชี้วัด (Indicators) เป็นตัวแปรที่วัดได้ และสามารถมีข้อมูลที่ตรวจสอบได้ทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ เมื่อกำหนดดัชนีชี้วัดให้เป็นที่ยอมรับแล้ว จะมีการให้ค่าน้ำหนักของแต่ละดัชนี ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามลักษณะการบริการ และวัตถุประสงค์ของการวัด

- การประเมินจัดระดับ (Scoring) เป็นการให้ค่าคะแนนตัวชี้วัดในเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งแยกเป็นระดับตามที่กำหนด และแต่ละระดับมีการให้เป็นค่าคะแนนดิบ หรือการ Checklist ที่แปลงค่าเป็นคะแนน การประเมินจัดระดับจะนำค่าคะแนนคูณกับค่าน้ำหนัก และนำค่าที่ได้จากการทดสอบมาจัดกลุ่มตามค่าการประเมินสูงสุด ต่ำสุด เพื่อหาค่าที่เหมาะสมในการแบ่งระดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- หน่วยงานการประเมินตรวจสอบ อาจเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ประสบการณ์ และเป็นที่ยอมรับในสาขาที่มีการวัด และประเมิน
ควรเป็นหน่วยงาน หรือบุคคลที่ได้รับการรับรองคุณสมบัติในการประเมินตรวจสอบ (Certified Body) ผลการประเมินต้องเป็นลายลักษณ์อักษร
ที่สามารถชี้แจง อธิบาย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงมาตรฐาน และควรมีมาตรการสำหรับกระบวนการติดตามประเมินผลต่อเนื่องเป็นระยะๆ



รูปที่ 2 การพัฒนาคุณภาพ และบริการท่องเที่ยวของ WTO

ปัจจุบัน หลายประเทศเริ่มมีการพัฒนาระบบบริหารมาตรฐานคุณภาพในลักษณะต่างๆมาใช้ เช่น ระบบ SQC (Statistical Quality Control) ระบบ TQM (Total Quality Management) ที่เน้นคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และระบบมาตรฐาน ISO ซึ่งพัฒนาโดยองค์กรระหว่างประเทศ ว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) โดยมี ISO 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่องค์กรธุรกิจเลือกใช้อย่างกว้างขวาง เพื่อรองรับระบบการบริหารการดำเนินงานขององค์กร

นอกเหนือจากมาตรฐาน ISO 9000 แล้ว องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ยังพัฒนาระบบบริหารมาตรฐานที่สำคัญอันเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง คือ มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14000) และมาตรฐานความปลอดภัย (ISO 18000) และยังมีระบบมาตรฐานอีกหลายลักษณะที่หลายหน่วยงานได้พัฒนา และกำลังพัฒนาขึ้น เพื่อใช้ควบคุมคุณภาพการบริหารจัดการ และสิ่งแวดล้อม เช่น มาตรฐานใบไม้เขียว (Green Leaf) มาตรฐานฉลากเขียว (Green Label) ส่วนมาตรฐานที่กำลังพัฒนาเพื่อคุณภาพการท่องเที่ยวในอนาคต ได้แก่ มาตรฐานคุณภาพผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ (Ecotourism Operator) โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และการกำหนดมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เป็นต้น

การพัฒนามาตรฐาน และคุณภาพการบริการ นอกจากการพัฒนาโดยระบบรับรองคุณภาพต่างๆ แล้ว ยังมีระบบประเมินผลที่มีการวัดผลการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงแนวโน้มการพัฒนา และปรับปรุงงาน มีการสร้างเกณฑ์วัดการดำเนินงานที่ครอบคลุมทั้งคุณภาพ การบริการ การบริหาร ประสิทธิภาพทางการเงิน ภายนอก การดำเนินงานตามแผน และกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสม (Key Performance Indicator - KPI) ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการของแต่ละองค์กรได้ โดยระบบประเมินผลที่ใช้ในปัจจุบันส่วนมากนิยมใช้ EFQM Excellent Model ซึ่งพัฒนามาจากการรวบรวมประสบการณ์จากองค์กรต่างๆในยุโรป มีการประเมินในส่วนที่เป็นสาเหตุ และผล การกำหนดเกณฑ์ และตัวชี้วัดตามเกณฑ์ต่างๆ โดยประเทศไทยได้นำระบบนี้มาใช้ในการประเมินผลรัฐวิสาหกิจหลายแห่ง ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุง และสร้างคุณภาพการให้บริการ เพื่อบรรลุความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันธุรกิจภาคบริการได้มีการนำ ISO 9000 มาใช้ในกิจการหลายประการ เช่น

- กลุ่ม Hospitality Services ได้แก่ กภัตตาคาร โรงแรม และการท่องเที่ยว
- กลุ่ม Communications ได้แก่ สนามบิน และการสื่อสาร
- กลุ่ม Health Services ได้แก่ โรงพยาบาล คลินิก และศูนย์กีฬา
- กลุ่ม Utilities ได้แก่ สาธารณูปโภคต่างๆ
- กลุ่ม Maintenance ได้แก่ การซ่อมบำรุงเครื่องจักร
- กลุ่ม Administration ได้แก่ บุคลากร และบริการในสำนักงาน
- กลุ่ม Scientific ได้แก่ การวิจัย และพัฒนา
- กลุ่ม Professional ได้แก่ การสำรวจ ออกแบบ ฝึกอบรม และที่ปรึกษา
- กลุ่ม Trading ได้แก่ การจัดจำหน่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้ ยังมีมาตรฐานกรีนโกลบ (Green Globe) ซึ่งเป็นมาตรฐานสำหรับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นโดยสภาการเดินทาง และท่องเที่ยวแห่งโลก ในปี ค.ศ. 1994 โดยมีจุดประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักในเรื่องของสิ่งแวดล้อม และยกระดับการจัดการสิ่งแวดล้อมในกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว และโรงแรม เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว ธุรกิจการท่องเที่ยว และประชาชนในพื้นที่ท่องเที่ยว

โครงการกรีนโกลบ มีเป้าหมายดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และประชาชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมมากขึ้นระหว่างสถานที่ท่องเที่ยว และบริษัทต่างๆ ในกลุ่มธุรกิจทุกขนาด และทุกกลุ่มในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3. เพื่อให้เกิดความเข้าใจในประโยชน์ร่วมกัน ที่เกิดขึ้นระหว่างการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม และการดำเนินธุรกิจที่ดี
4. เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นของกลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในการปรับปรุงดูแลสิ่งแวดล้อม โดยผ่านสัญลักษณ์กรีนโกลบ
5. เพื่อเป็นตัวอย่งของการปฏิบัติ และการพัฒนาผลงานที่โดดเด่น โดยการได้รับรางวัลกรีนโกลบ (Green Globe Achievement Awards)

การได้รับการรับรองมาตรฐานกรีนโกลบ หมายถึง การที่องค์กร หรือธุรกิจ ได้มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับประเภท ชนิด และสถานที่ขององค์กร ซึ่งจะพิจารณาโดยการปรึกษาร่วมกันหลายฝ่าย เช่น ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับท้องถิ่น และระดับชาติ

มาตรฐานกรีนโกลบครอบคลุมในเรื่องผลงานของระบบการจัดการ 5 หัวข้อ คือ

1. การลดปริมาณของเสีย การนำกลับมาใช้ใหม่ และการนำไปแปรรูป
2. ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน การอนุรักษ์ และการจัดการพลังงาน
3. การจัดการเรื่องการใช้ทรัพยากรน้ำ
4. นโยบายการจัดซื้อที่คำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
5. การพัฒนาทางสังคม และวัฒนธรรม

ทั้งนี้การตัดสินอันดับของที่พักเพื่อการท่องเที่ยวนี้ เป็นการดำเนินการโดยสมัครใจ และมีคณะกรรมการ ตรวจสอบประเมินที่สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นผู้แต่งตั้งขึ้น

2.3 การจัดระดับโรงแรมในมุมมองนานาชาติ

ย้อนไปก่อนปี ค.ศ.1996 กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย และเยอรมันเป็นเพียงไม่กี่ประเทศที่ไม่มีมาตรฐานการจัดระดับโรงแรมอย่างเป็นทางการในปี ค.ศ.1996 ทั้งเยอรมัน และเดนมาร์กเริ่มใช้มาตรฐานโรงแรมแห่งชาติ และในปี ค.ศ. 2003 สวีเดนจึงได้เข้าร่วมกับเดนมาร์กโดยนำมาตรฐานเดิมมาปรับปรุงเล็กน้อย ในช่วงที่เป็นฉบับร่างก่อนเข้าสู่การก่อตั้งมาตรฐานการจัดระดับโรงแรมของกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย ผลที่เกิดขึ้นจากการเริ่มนำระบบนี้มาใช้ในตลาดการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญคือ สลายช่องว่างในการจัดระดับโรงแรมในยุโรปให้หายไป กระนั้นก็ยังคงมีเสียงเรียกร้องถึงความกลมกลืนของยุโรป และมาตรฐานการจัดระดับที่มีอยู่เดิมของแต่ละประเทศในก้าวต่อไป ดังนั้น ในการประชุมทั่วไปของ HORTEC (สหพันธ์โรงแรม ภัตตาคาร และคาเฟ่แห่งยุโรป) เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม ค.ศ. 2004 ที่กรุงเบอร์เกน ประเทศนอร์เวย์ จึงตัดสินใจที่จะพัฒนาตามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความกลมกลืน และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงระบบการจัดระดับของแต่ละประเทศโดยวิธีการ bottom-up ที่คาดว่าจะมีโอกาสประสบความสำเร็จ มากกว่าการ top-down ที่น่าจะประสบความสำเร็จล้มเหลว เพราะความหลากหลายของแต่ละมาตรฐานการจัดระดับในยุโรป

โครงการจัดระดับโรงแรมระดับประเทศที่มีอยู่เดิมเช่นในประเทศเยอรมัน จะต้องรับมือกับการเพิ่มขึ้นของปัญหาที่จะต้องพิจารณาจากความแตกต่างของแต่ละภูมิภาค และกลุ่มของผู้เข้าพัก ตามมาด้วยปัญหาของโครงการจัดมาตรฐาน DIN EN ISO 18513 เรื่องคำนิยามในธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งทำให้โครงการจัดระดับของยุโรปจะไม่มีความสำเร็จ หรืออยู่ในความสนใจของผู้เข้าพักอีกต่อไป แม้มาตรฐานระดับโลกจะทำให้แคบเข้า แต่หากปฏิบัติไม่ได้ก็อาจถูกปฏิเสธที่จะนำไปใช้ในระดับชาติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยังมีเรื่องต้นทุนการผลิตของแต่ละมาตรฐานที่ดูเหมือนจะสูงมาก รวมถึงต้นทุนในกระบวนการตรวจประเมินเพื่อจัดระดับที่สูงขึ้นกว่าเดิม ต้นทุนเหล่านี้จะถูกผลักไปให้ผู้บริโภค และในที่สุดก็จะเกิดความไม่สมเหตุสมผลระหว่างต้นทุนกับสิ่งที่ผู้บริโภคได้รับ

ตลาดที่พักเพื่อการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับผู้เข้าพักภายในประเทศเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศเยอรมัน ฝรั่งเศส อิตาลี ญี่ปุ่น หรือสหรัฐอเมริกา แม้กระนั้นยังต้องพิจารณาปรับแก้ด้านเศรษฐศาสตร์ โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเฉพาะของผู้เข้าพักในแต่ละท้องถิ่น และแต่ละภูมิภาค หรือแต่ละเงื่อนไขอีกด้วย ตัวอย่างเช่น ผู้เข้าพักชาวกรีกมีความต้องการระบบปรับอากาศ ผู้เข้าพักชาวออสเตรเลียคาดหวังเมนูอาหาร 4 คอร์สในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในขณะที่ผู้เข้าพักชาวอังกฤษต้องการอาหารเช้าแบบ Cooked Breakfast ผู้เข้าพักชาวโปรตุเกสต้องการยาสูบ และซิการ์ที่มีการคัดสรรอย่างดีที่เคาน์เตอร์ต้อนรับ ในขณะที่ผู้เข้าพักชาวฝรั่งเศสจะประทับใจอย่างมากกับการที่มีบิเดท์ (Bidet) ในห้องอาบน้ำ แต่ผู้เข้าพักชาวเนเธอร์แลนด์คาดหวังว่าต้องมีผ้าเช็ดตัวจัดไว้ให้เป็นจำนวนมาก ผู้เข้าพักชาวอเมริกันชอบให้มีเครื่องทำน้ำแข็งในห้องพัก ผู้เข้าพักชาวยุโรปทางตอนใต้มักจะให้ความสำคัญของความยาวเตียงมากกว่าชาวยุโรปทางตอนเหนือ ในที่ที่มีประชากรหนาแน่น เช่น กรุงโตเกียว ห้องน้ำในที่พักระดับ 5 ดาวจะมีขนาดเล็กกว่าห้องน้ำในโมเต็ลระดับดาวที่ต่ำกว่าในสหรัฐอเมริกาเสียอีก ที่พักชายทะเลระดับ 3 ดาวของกรีก สามารถเทียบได้กับโรงแรมในเมืองระดับ 3 ดาวของสวีเดน (แม้จะเป็นห้องพักที่ไม่มีหน้าต่างเลยก็ตาม) ความแตกต่างจะยิ่งมากขึ้นระหว่างประเทศที่มีการพัฒนาน้อยกว่า (เช่น ประเทศอุกันดา หรือประเทศมาลี) กับประเทศที่เจริญแล้ว (เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา หรือประเทศแคนาดา) สำหรับตลาดโรงแรมในประเทศอุกันดา ไม่สมเหตุสมผลเลยที่จะใช้การจัดระดับตามเกณฑ์ของประเทศในอเมริกาเหนือและสำหรับประเทศทั้ง 2 กลุ่ม ก็ไม่มีเหตุผลอีกเช่นกันที่จะต้องประเมินประเมินเพื่อหาข้อสรุปที่เป็นกลางอันเดียวกัน ทั้งนี้เพราะนักเดินทางจากหลากหลายประเทศมีความต้องการ และแนวความคิดที่แตกต่างกัน ซึ่งมาตรฐานสำหรับใช้กับนานาชาติอาจก่อให้เกิดความผิดพลาด เนื่องจากจะไม่มีทางตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลในเฉพาะที่พักอย่างสมบูรณ์ได้

ในมุมมองของความแตกต่างเช่นนี้ ระบบ 5 ดาวแบบเดียวคงไม่สามารถใช้ได้อย่างเหมาะสมกับความหลากหลายของที่พักทั่วโลก อย่างไรก็ตาม หากไม่ใช้การให้ระดับดาวก็อาจทำให้เกิดความสับสนยิ่งขึ้น เพราะระบบ 5 ดาวนี้ใช้กันอย่างแพร่หลายมานานแล้วในระหว่างประเทศ และโดยสามัญสำนึกก็ไม่อาจเปลี่ยนแปลงได้ง่ายแม้แต่ในตลาดเช่นตะวันออกกลาง

จากข้อมูลเบื้องต้นที่ได้ศึกษามา นี้ จึงพอจะเป็นเหตุผลให้พิจารณาได้ว่า เหตุใดจึงยังไม่สามารถกำหนดมาตรฐานการจัดระดับโรงแรมระหว่างประเทศขึ้นใช้ร่วมกันอย่างเป็นทางการได้ในทุกวันนี้

คำจำกัดความ และความหมาย

ที่พักเพื่อการท่องเที่ยว (Accommodation) ที่มีวัตถุประสงค์เป็นที่พักรวมสำหรับนักท่องเที่ยวในประเทศไทยแบบที่มีค่าตอบแทนตามช่วงเวลาที่เขาพักมีอยู่หลายประเภท ทั้งโรงแรม (Hotel), รีสอร์ท (Resort), เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ (Serviced Apartment), เกสต์เฮาส์ (Guesthouse), โฮมสเตย์ (Home Stay) และแคมป์ (Camp) ซึ่งการแบ่งประเภทดังกล่าวอาจไม่ตรงกับชื่อ หรือความหมายเดิม ทำให้มีปัญหาในการให้คำจำกัดความที่ที่พักประเภทต่างๆ เพื่อจะกำหนดมาตรฐานสำหรับที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในแต่ละประเภท การศึกษาครั้งนี้จึงจำเป็นต้องกำหนดนิยาม หรือความหมายของที่พักประเภทต่างๆ ขึ้นเฉพาะในส่วนของการพัก 4 ประเภท ได้แก่ โรงแรม รีสอร์ท เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ และ เกสต์เฮาส์ โดยอ้างอิงจากนิยาม หรือความหมายของที่พักประเภทต่างๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียง ซึ่งสามารถศึกษาได้จากแหล่งต่างๆ ดังนี้ จากพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 ได้ให้คำจำกัดความไว้ ดังนี้

• โรงแรม

หมายถึงสถานที่ที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว สำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลอื่นใด โดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึง

1. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว ซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกัน
2. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัย โดยคิดค่า บริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น
3. สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

จากการปรับปรุงพระราชบัญญัติโรงแรม (ใหม่) ได้แบ่งโรงแรมออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

โรงแรมประเภท ก. มีข้อกำหนด และเงื่อนไข ดังนี้

1. ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 14 ตารางเมตร ไม่รวมระเบียงห้องพัก
2. ช่องทางเดินในอาคารต้องมีความกว้างไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ภายในอาคารโรงแรมที่มีพื้นที่รวมกันทุกชั้นในอาคารหลังเดียวกันเกิน 2,000 ตารางเมตร ต้องจัดให้มีระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน เช่น แบตเตอรี่ หรือเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เป็นต้น แยกเป็นอิสระจากระบบที่ใช้อยู่ตามปกติ และสามารถทำงานได้โดยอัตโนมัติเมื่อระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าปกติหยุดทำงาน แหล่งจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉินดังกล่าวต้องสามารถจ่ายพลังงานไฟฟ้าได้เพียงพอ เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง สำหรับเครื่องหมายแสดงทางออกฉุกเฉิน ทางเดิน ห้องโถง บันได บันไดหนีไฟ และระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้

4. ต้องจัดให้มีห้องน้ำ และห้องส้วมที่ถูกสุขลักษณะภายในห้องพักทุกห้อง

5. ห้ามมิให้มีสถานบริการตามมาตรา 3(1) และ (4) (ค) ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 เว้นแต่เป็นโรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป หรือเป็นโรงแรมที่มีสถานบริการที่ได้รับใบอนุญาตอยู่แล้วก่อนวันที่กฎกระทรวงฉบับนี้ใช้บังคับ หรือโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่เพื่อการอนุญาตสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

โรงแรมประเภท ข. มีข้อกำหนด และเงื่อนไข ดังนี้

1. ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร ไม่รวมระเบียงห้องพัก

2. ช่องทางเดินในอาคารต้องมีความกว้างไม่น้อยกว่า 1.20 เมตร

3. ภายในอาคารโรงแรมที่มีพื้นที่รวมกันทุกชั้นในอาคารหลังเดียวกันเกิน 2,000 ตารางเมตร ต้องจัดให้มีระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน เช่น แบตเตอรี่ หรือเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เป็นต้น แยกเป็นอิสระจากระบบที่ใช้อยู่ตามปกติ และสามารถทำงานได้โดยอัตโนมัติเมื่อระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าปกติหยุดทำงาน แหล่งจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉินดังกล่าวต้องสามารถจ่ายพลังงานไฟฟ้าได้เพียงพอ เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง สำหรับเครื่องหมายแสดงทางออกฉุกเฉินทางเดินห้องโถง บันได บันไดหนีไฟ และระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้

4. ห้ามมิให้มีสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ เว้นแต่เป็นสถานบริการตามมาตรา 3(5) ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 หรือเป็นโรงแรมที่มีสถานบริการที่ได้รับใบอนุญาตอยู่แล้วก่อนวันที่กฎกระทรวงฉบับนี้ใช้บังคับ หรือโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่เพื่อการอนุญาตสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

จากหนังสือคำศัพท์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (The Vocabularies of International Tourism Industries) ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

• สถานตากอากาศ (Resort)

สถานที่ซึ่งผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวมาพักผ่อนหย่อนใจ โดยจะมีที่พักแรมเป็นส่วนประกอบสำคัญอย่างหนึ่งของสถานที่นั้น

• โรงแรมห้องชุด (Apartment Hotel)

ที่พักอาศัยซึ่งรวมลักษณะของห้องชุด และโรงแรมเข้าด้วยกัน คือมีเครื่องตกแต่งบ้าน มีอุปกรณ์การครัวให้ผู้เข้าพักปรุงอาหารเอง และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ให้เลือกใช้บริการ เช่น พนักงานทำความสะอาด ร้านอาหาร ฯลฯ

• ที่พักนักท่องเที่ยว (Guesthouse) ที่พักที่ดัดแปลง หรือสร้างขึ้น และแบ่งห้องเป็นที่พักแรม โดยเก็บค่าเช่าจากนักท่องเที่ยว กรอบ และแนวทางกำหนดมาตรฐาน

สำหรับประเทศไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวที่ได้ดำเนินการแล้ว โดยสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา ได้แก่มาตรฐานล่องสตัย และโฮมสเตย์ กระบวนการดำเนินงาน เริ่มจากการศึกษาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพในระดับสากล และร่วมกับสมาคมโรงแรมไทย ที่ได้ทำร่างมาตรฐานโรงแรม มาพิจารณาเพื่อใช้เป็นกรอบ และแนวทางในการกำหนดมาตรฐานแล้วจึงกำหนดองค์ประกอบเกณฑ์ และตัวชี้วัดเพื่อจัดทำร่างมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวไทยขึ้น

ข้อพิจารณาจากการศึกษามาตรฐาน และคุณภาพ สามารถสรุปเพื่อกำหนดเกณฑ์สำหรับใช้เป็นแนวทางได้ ดังนี้

1. ต้องไม่ต่ำกว่า หรือผิดกฎหมายที่ควบคุมในแต่ละประเภทของธุรกิจ

2. มีคุณภาพด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ทั้งผู้รับ และผู้ให้บริการ โดยเน้นความสำคัญ ด้านความปลอดภัยค่อนข้างสูง และอาจมากกว่าที่กฎหมายกำหนด

3. มีคุณภาพด้านสุขอนามัย และสุขลักษณะ ตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข

4. คำนึงถึงคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทั้งทางด้านบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ชยะ และของเสียต่างๆ รวมถึงการจัดการการใช้พลังงาน

5. คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานตามกฎหมายแรงงาน และสิทธิมนุษยชน รวมถึงมีสวัสดิการให้อย่างเหมาะสม

6. คำนึงถึง และไม่มีการบวกรวน หรือส่งผลกระทบต่อชุมชนที่พักนั้นตั้งอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 สรุปลักษณะเฉพาะของที่พักรเพื่อการท่องเที่ยวประเภทต่างๆ ในประเทศไทย

ประเภทของที่พักรเพื่อการท่องเที่ยว	องค์ประกอบหลักของที่พักร	สถานที่ตั้ง	ประเภทของผู้เข้าพัก	ระยะเวลาเข้าพักโดยเฉลี่ย
โรงแรม	ห้องพักเดี่ยว, ห้องสวีท, ภัตตาคาร, คอฟฟี่ช็อป, ห้องประชุม, สระว่ายน้ำ, ห้องฟิตเนส	- ในเมือง - แหล่งท่องเที่ยวทั่วไป	- นักท่องเที่ยว - นักธุรกิจ - นักเดินทาง	1 - 7 วัน
รีสอร์ต	ห้องพักเดี่ยว, ห้องสวีท, ภัตตาคาร, คอฟฟี่ช็อป, สระว่ายน้ำ, ห้องฟิตเนส, กิจกรรมเฉพาะแหล่งท่องเที่ยว	- แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ	- นักท่องเที่ยว (เดี่ยว หรือ ครอบครัว)	1 - 7 วัน
เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์	ห้องพักเดี่ยว, ห้องพักร 2 ห้องนอน, พื้นที่เตรียม และทานอาหารในห้อง, พื้นที่ซักล้าง ริดผ้า (หรือบริการ), ร้านอาหาร	- ในเมือง	- นักธุรกิจ(เดี่ยว หรือครอบครัว)	1 - 7 วัน หรือ 1 เดือนขึ้นไป
เกสต์เฮาส์	ห้องพักเดี่ยว, ห้องพักรรวม, ห้องอาบน้ำเดี่ยว, ห้องอาบน้ำรวม	- ในเมือง	- นักท่องเที่ยว - นักเดินทาง	1 - 7 วัน

• การกำหนดระดับมาตรฐาน

สัญลักษณ์ที่จะใช้ในการจัดระดับ คณะทำงานเสนอให้ใช้สัญลักษณ์รูป “ดาวห้าแฉก” ที่เป็นสากลสำหรับที่พักรเพื่อการท่องเที่ยวทุกประเภท โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

- ระดับ 1 ดาว สำหรับที่พักรระดับเบื้องต้น (Basic) ☆
- ระดับ 2 ดาว สำหรับที่พักรระดับมาตรฐาน (Standard) ☆ ☆
- ระดับ 3 ดาว สำหรับที่พักรระดับสะดวกสบาย (Comfort) ☆ ☆ ☆
- ระดับ 4 ดาว สำหรับที่พักรระดับเฟิสต์คลาสส์ (First Class) ☆ ☆ ☆ ☆
- ระดับ 5 ดาว สำหรับที่พักรระดับหรูหรา (Luxury) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

3. สรุปมาตรฐานที่พักรเพื่อการท่องเที่ยว

จากร่างมาตรฐานด้านที่พักรเพื่อการท่องเที่ยวฉบับที่ใช้จัดทำประชาพิจารณ์ และรับทราบข้อเสนอแนะต่างๆ จากการประชาพิจารณ์ เพื่อนำมาปรับปรุงเป็นมาตรฐานที่พักรเพื่อการท่องเที่ยวฉบับสมบูรณ์นั้น คณะทำงานได้รวบรวม และศึกษาข้อมูลจากทุกองค์ประกอบ จนสามารถสรุปเป็นหมวด เกณฑ์ และตัวชี้วัด ตามประเภท และระดับของที่พักรต่างๆ ได้ดังนี้

• มาตรฐานที่พักรเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม (Hotel)

ประกอบด้วยข้อพิจารณา 12 หมวด 49 เกณฑ์ และ 498 ตัวชี้วัด ดังนี้

1. หมวดสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ มี 4 เกณฑ์ และ 17 ตัวชี้วัด
2. หมวดโถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟท์ และทางสัญจรภายในอาคาร มี 4 เกณฑ์ และ 47 ตัวชี้วัด
3. หมวดห้องพักแบบ Standard (รวมทางเดิน ระเบียง และห้องน้ำ) มี 8 เกณฑ์ และ 136 ตัวชี้วัด
4. หมวดห้องพักแบบ Suite และ Executive Floor มี 2 เกณฑ์ และ 15 ตัวชี้วัด
5. หมวดห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์ และครัว มี 5 เกณฑ์ และ 63 ตัวชี้วัด
6. หมวดส่วนบริการด้านสันทนาการ Fitness Centre, Sauna, Steam Bath, Spa, Massage Room, Jacuzzi และสระว่ายน้ำ มี 7 เกณฑ์ และ 61 ตัวชี้วัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. หมวดห้องประชุม และ Business Centre มี 3 เกณฑ์ และ 41 ตัวชี้วัด
8. หมวดบุคลากร และการบริการ มี 7 เกณฑ์ และ 71 ตัวชี้วัด
9. หมวดระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป มี 2 เกณฑ์ และ 16 ตัวชี้วัด
10. หมวดทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม มี 2 เกณฑ์ และ 12 ตัวชี้วัด
11. หมวดส่วนของพนักงาน มี 2 เกณฑ์ และ 8 ตัวชี้วัด
12. หมวดคุณลักษณะเสริมอื่นๆ มี 3 เกณฑ์ และ 11 ตัวชี้วัด

● **มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทรีสอร์ท (Resort)**

ประกอบด้วยข้อพิจารณา 11 หมวด 45 เกณฑ์ และ 450 ตัวชี้วัด ดังนี้

1. หมวดสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ มี 4 เกณฑ์ และ 17 ตัวชี้วัด
2. หมวดโถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟท์ และทางสัญจรภายในอาคาร มี 4 เกณฑ์ และ 47 ตัวชี้วัด
3. หมวดห้องพักแบบ Standard (รวมทางเดิน ระเบียง และห้องน้ำ) มี 8 เกณฑ์ และ 136 ตัวชี้วัด
4. หมวดห้องพักแบบ Suite มี 1 เกณฑ์ และ 8 ตัวชี้วัด
5. หมวดห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์ และครัว มี 5 เกณฑ์ และ 63 ตัวชี้วัด
6. หมวดส่วนบริการด้านสันทนาการ Fitness Centre, Sauna, Steam Bath, Spa, Massage Room, Jacuzzi และสระว่ายน้ำ มี 7 เกณฑ์ และ 61 ตัวชี้วัด
7. หมวดบุคลากร และการบริการ มี 7 เกณฑ์ และ 71 ตัวชี้วัด
8. หมวดระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป มี 2 เกณฑ์ และ 16 ตัวชี้วัด
9. หมวดทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม มี 2 เกณฑ์ และ 12 ตัวชี้วัด
10. หมวดส่วนของพนักงาน มี 2 เกณฑ์ และ 8 ตัวชี้วัด
11. หมวดคุณลักษณะเสริมอื่นๆ มี 3 เกณฑ์ และ 11 ตัวชี้วัด

● **มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทเซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ (Serviced Apartment)**

ประกอบด้วยข้อพิจารณา 10 หมวด 35 เกณฑ์ และ 381 ตัวชี้วัด ดังนี้

1. หมวดสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ มี 4 เกณฑ์ และ 17 ตัวชี้วัด
2. หมวดโถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟท์ และทางสัญจรภายในอาคาร มี 4 เกณฑ์ และ 47 ตัวชี้วัด
3. หมวดห้องพักแบบ Standard (รวมทางเดิน ระเบียง และห้องน้ำ) มี 8 เกณฑ์ และ 149 ตัวชี้วัด
4. หมวดห้องพักแบบ Suite มี 1 เกณฑ์ และ 8 ตัวชี้วัด
5. หมวดห้องอาหาร และครัว มี 3 เกณฑ์ และ 49 ตัวชี้วัด
6. หมวดบุคลากร และการบริการ มี 6 เกณฑ์ และ 64 ตัวชี้วัด
7. หมวดระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป มี 2 เกณฑ์ และ 16 ตัวชี้วัด
8. หมวดทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม มี 2 เกณฑ์ และ 12 ตัวชี้วัด
9. หมวดส่วนของพนักงาน มี 2 เกณฑ์ และ 8 ตัวชี้วัด
10. หมวดคุณลักษณะเสริมอื่นๆ มี 3 เกณฑ์ และ 11 ตัวชี้วัด

● **มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทเกสต์เฮาส์ (Guesthouse)**

ประกอบด้วยข้อพิจารณา 8 หมวด 30 เกณฑ์ และ 306 ตัวชี้วัด ดังนี้

1. หมวดสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ มี 4 เกณฑ์ และ 17 ตัวชี้วัด
2. หมวดโถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟท์ และทางสัญจรภายในอาคาร มี 4 เกณฑ์ และ 47 ตัวชี้วัด
3. หมวดห้องพักแบบ Standard (รวมทางเดิน ระเบียง และห้องน้ำ) มี 9 เกณฑ์ และ 153 ตัวชี้วัด
4. หมวดบุคลากร และการบริการ มี 5 เกณฑ์ และ 44 ตัวชี้วัด
5. หมวดระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป มี 2 เกณฑ์ และ 16 ตัวชี้วัด
6. หมวดทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม มี 2 เกณฑ์ และ 12 ตัวชี้วัด
7. หมวดส่วนของพนักงาน มี 2 เกณฑ์ และ 8 ตัวชี้วัด
8. หมวดคุณลักษณะเสริมอื่นๆ มี 2 เกณฑ์ และ 9 ตัวชี้วัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ของสำนักงานมาตรฐานการวัดประเมินผลและการรับรองคุณภาพของสถานประกอบการ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สรุปร้อยพิจารณาที่ใช้กับมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวทุกประเภท และระดับ

ตารางที่ 2 สรุปร้อยพิจารณาที่ใช้กับมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวทุกประเภท และระดับ

ประเภทที่พัก	จำนวนข้อพิจารณา	ระดับการให้บริการ(ดาว)				
		1	2	3	4	5
โรงแรม	หมวด	9	9	9	12	12
	เกณฑ์	30	30	34	48	49
	ตัวชี้วัด	146	163	234	396	438
รีสอร์ต	หมวด	8	8	9	11	11
	เกณฑ์	27	29	34	45	45
	ตัวชี้วัด	146	162	234	363	393
เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์	หมวด	8	8	9	10	10
	เกณฑ์	26	28	32	35	35
	ตัวชี้วัด	144	163	229	300	425
เกสต์เฮาส์	หมวด	7	7	8	8	8
	เกณฑ์	24	24	30	30	30
	ตัวชี้วัด	122	141	194	237	254
รวม	12 หมวด	50 เกณฑ์	515 ตัวชี้วัด			

4. การกำหนดน้ำหนักหมวด และคะแนนของตัวชี้วัด

A) การกำหนดน้ำหนักของแต่ละหมวด พิจารณาจาก

คะแนน 1 เป็นกิจกรรมเสริม เพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ด้านนันทนาการ หรือเพื่อการประชาสัมพันธ์

(พิจารณาเฉพาะกับที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ต ระดับ 3 ดาวขึ้นไป)

คะแนน 1.5 เป็นองค์ประกอบเสริม เพื่อสนับสนุนความพร้อมในการให้บริการพื้นฐานของพนักงาน

(พิจารณากับที่พักทุกประเภท และทุกระดับ)

คะแนน 2 เป็นองค์ประกอบเสริม เพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ หรือเป็นทางเลือกที่แตกต่างกันออกไป ด้านบริการห้องพัก หรือเป็นองค์ประกอบเสริมพื้นฐานด้านนันทนาการ

(พิจารณาเฉพาะกับที่พักทุกประเภท ระดับ 4 ดาวขึ้นไป)

คะแนน 2.5 เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ เพื่อความสมบูรณ์ด้านห้องพัก และบริการ หรือเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งมีผลกับสภาพแวดล้อมในวงกว้าง ทั้งทางกายภาพ และสังคม

(พิจารณากับที่พักทุกประเภท และทุกระดับ)

คะแนน 3 เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่จำเป็นต้องมี เนื่องจากสอดคล้องกับกฎหมายด้านความปลอดภัย และสุขอนามัยส่วนรวม หรือเป็นองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพความสามารถ และการให้บริการของพนักงาน โดยตรง หรือเป็นองค์ประกอบที่ต้องใช้งบประมาณ เทคโนโลยี บุคลากรระดับสูงและใช้ระยะเวลาค่อนข้างมากในการดำเนินการ

(พิจารณากับที่พักทุกประเภท และทุกระดับ)

คะแนน 4 เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่จำเป็นต้องมี เนื่องจากสอดคล้องกับกฎหมายด้านความปลอดภัย และสุขอนามัยส่วนรวม รวมถึงความเป็นส่วนตัว และความสะอาดสบายแก่ ผู้เข้าพักภายในห้องพักประเภท Standard โดยตรง

B) การกำหนดคะแนนของแต่ละตัวชี้วัด พิจารณาจาก

คะแนน 0.5 เป็นองค์ประกอบย่อย ซึ่งไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการให้บริการพื้นฐาน สามารถดำเนินการ หรือปรับปรุงได้ทันที ด้วยงบประมาณ และกระบวนการแบบง่าย ๆ

คะแนน 1 เป็นองค์ประกอบย่อย ซึ่งมีผลกระทบต่อการให้บริการพื้นฐานไม่มากนัก สามารถดำเนินการ หรือปรับปรุงได้ทันทีด้วยงบประมาณ และกระบวนการที่ไม่ยุ่งยาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คะแนน 2 เป็นองค์ประกอบ ซึ่งมีผลกระทบต่อการให้บริการพื้นฐานมาก โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย และสุขอนามัย ควรต้องดำเนินการหรือปรับปรุง เพื่อลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

คะแนน 3 เป็นองค์ประกอบ ซึ่งมีผลกระทบต่อการให้บริการพื้นฐาน และส่วนรวมมาก โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ควรต้องดำเนินการ หรือปรับปรุง เพื่อลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้โดยเร็ว

คะแนน 4 เป็นองค์ประกอบ ซึ่งมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ การให้บริการพื้นฐาน และส่วนรวมมาก โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย สุขอนามัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ควรต้องดำเนินการ หรือปรับปรุง เพื่อลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้โดยเร็ว และอย่างมีประสิทธิภาพ

คะแนน 5 เป็นองค์ประกอบที่มีองค์ประกอบย่อยค่อนข้างมาก และหลากหลาย ซึ่งมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ การให้บริการพื้นฐาน และส่วนรวมอย่างมาก โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย สุขอนามัย กฎหมาย สภาพแวดล้อม และสังคมโดยรวม ควรต้องดำเนินการ หรือปรับปรุงเพื่อลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้โดยเร็ว ด้วยกระบวนการ และบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และอย่างยั่งยืน

- การให้ระดับคะแนน และการประเมินผล

C) ระดับคะแนนของแต่ละดัชนี

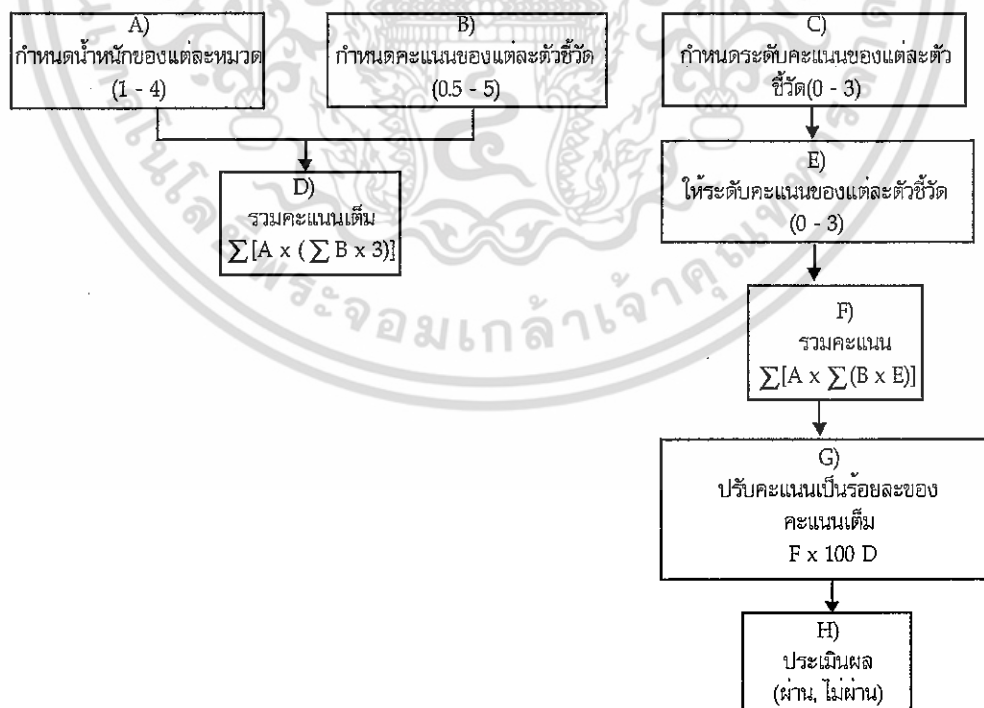
คะแนน 0	หมายถึง ไม่มีให้ตรวจ
คะแนน 0.5	หมายถึง ต่ำกว่าเกณฑ์มาก
คะแนน 1	หมายถึง พอใช้
คะแนน 2	หมายถึง ดี
คะแนน 3	หมายถึง ผ่านเกณฑ์อย่างสมบูรณ์

H) ประเมินผล

ผ่าน	หมายถึง ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ 95
ไม่ผ่าน	หมายถึง ได้คะแนนไม่ถึงร้อยละ 95

ต้องทำการปรับปรุง และนัดหมายเพื่อประเมินผลรอบ 2 ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ในส่วนของการกระบวนการกำหนดน้ำหนักหมวด กำหนดคะแนนตัวชี้วัด การให้ระดับคะแนน จนถึงการประเมินผลการตรวจมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว คณะทำงานได้เสนอแนวทางที่สามารถแสดงในรูปของแผนภูมิได้ ดังนี้



รูปที่ 3 แผนภาพแสดงกระบวนการกำหนดน้ำหนัก กำหนดคะแนน ให้ระดับคะแนน และประเมินผลการตรวจมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต่ออ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวทั้ง 4 ประเภทข้างต้นที่ได้จัดทำขึ้น ทางสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา ได้ทำการเผยแพร่เอกสารแก่ผู้ประกอบการด้านที่พักเพื่อการท่องเที่ยวที่สนใจ และสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จาก www.tourism.go.th และ www.thaihotels.org โดยได้มีประกาศกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เรื่องกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2550 ที่ผ่านมา

เอกสารอ้างอิง

- [1] Hambleton and others. 1978. "Criterion – Referenced Tests and Measurement: A Review of Technical Issues and Development", Review of Educational Research Vol. 48: 1-7
- [2] Julius Panero, "Human Dimension & Interior Space: A Sourcebook of Design Reference Standard", Architectural Press
- [3] Robert V. Krejcie and Earyle W. Morgan. 1970. Educational and Psychological Measurement 608-609
- [4] Walter A. Rules, Richard H. Penner, and Lawrence Adams, "Hotel Design Planning and Development", Architectural Press, First Published 2001
- [5] World Tourism Organization, The Joint WTO & IH&RA Study on Hotel Classification, 2004
- [6] บริษัท คอร์ แพลนนิ่ง แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด, "แผนปฏิบัติการการพัฒนาบริการท่องเที่ยว: รายงานฉบับสมบูรณ์", การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- [7] สำนักงานสถิติแห่งชาติ, "รายงานการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2546 (Report of the 2003 Hotels and Guest House Survey)", กรุงเทพฯ, 2547
- [8] สมาคมโรงแรมไทย, "มาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย - Thailand Hotels Standard", กรุงเทพฯ
- [9] สรรสรค ดันดีพัฒนา, "รวมศัพท์ธุรกิจการโรงแรม และการท่องเที่ยว", กรุงเทพฯ, 2540

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียนและผู้ร่วมเขียน

พงศ์สันต์ สุวรรณะชญ

การศึกษา

2530 สถาบันยุวทัศน์กรุงเทพมหานคร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2537 สถาบันยุวทัศน์กรุงเทพมหานคร สาขาสถาบันยุวทัศน์เขตร้อน

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

การสอน

2545 อาจารย์ประจำภาควิชาสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

งานบริหาร

2542 กรรมการผู้จัดการ / สถาปนิก บริษัท ดีไซน์ สเคป จำกัด

2548 ผู้ช่วยคณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ที่ปรึกษา / วิจัยด้านการท่องเที่ยว และการประเมินผล

2547 โครงการติดตามและประเมินผล การพัฒนาการท่องเที่ยว
ตามแผนงานเงินกู้ OECF ระยะที่ 3

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

2548 โครงการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาความก้าวหน้า

โครงการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการ งบประมาณปี 2547

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

2549 โครงการพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประเภทที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

โครงการพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประเภทเรือรับจ้างนำเที่ยว

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

พรรณนีย์ สัตระภูล

การศึกษา

2530 สถาบันยุวทัศน์กรุงเทพมหานคร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง

2539 สถาบันยุวทัศน์กรุงเทพมหานคร สาขาสถาบันยุวทัศน์เขตร้อน

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง

การสอน

2544 อาจารย์ประจำภาควิชาสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง

งานบริหาร

2542 กรรมการผู้จัดการ / สถาปนิก บริษัท ดีไซน์ สเคป จำกัด

2546-2548 ผู้ช่วยอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ปรึกษา / วิจัยด้านการท่องเที่ยว และการประเมินผล

- 2547 โครงการติดตามและประเมินผล การพัฒนาการท่องเที่ยว
ตามแผนงานเงินทุน OECF ระยะที่ 3
สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- 2548 โครงการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาความก้าวหน้า
โครงการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการ งบประมาณปี 2547
สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- 2549 โครงการพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประเภทที่พักเพื่อการท่องเที่ยว
สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
โครงการพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประเภทเรือรับจ้างนำเที่ยว
สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้