

ภาคผนวก ข

บทสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ
ธุรกิจเพื่อการพักผ่อนที่ไมซ์โรงแรม

บทสัมภาษณ์

1. นักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการธุรกิจเพื่อการพักผ่อนที่ไม่ใช่โรงแรม

1) นายนิติกร ดวงตาเวียง¹ ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการที่พักแรมที่ไม่ใช่โรงแรม ได้ให้สัมภาษณ์ว่าเคยพักรีสอร์ต บังกะโล ลอดจ์ เช่าเตนท์ โฮมสเตย์ของชาวบ้าน และเรือนแพลอยน้ำซึ่งมีลักษณะเป็นบ้านบนแพใหญ่ ๆ ช้างในมีห้องพัก 3 ห้อง มีห้องน้ำในตัว มีตู้คาราโอเกะ สามารถสั่งอาหารโดยวิธีโทรหาเจ้าของที่พัก แล้วจะมีเรือวิ่งมาส่งอาหารซึ่งจะมีคนคุมให้แพลอยไปตามแม่น้ำเรื่อย ๆ แต่เมื่อเราต้องการพักผ่อนเป็นส่วนตัว เขาจะผูกแพไว้กับฝั่งไม่มีคนคุม

ในการใช้บริการไม่ว่าจะเป็นช่วง Low Season หรือ High Season จะคาดหวังให้มีความปลอดภัยเท่ากันหมดจะอ้างว่าเป็นฤดูท่องเที่ยว แล้วไม่มีเวลา ไม่มีคนมาดูแลความปลอดภัยของแขกผู้มาพักไม่ได้ ส่วนเรื่องสุขอนามัย ถ้าเป็นโฮมสเตย์แบบที่พักของชาวบ้าน ถ้าไม่สะอาดอาจยอมรับสภาพได้เพราะเราต้องการไปใช้ชีวิต คลุกคลีกับความเป็นอยู่ในแบบเขากินอาหารแบบที่เขากินอยู่แบบที่เขาอยู่ แต่ถ้าเป็นโฮมสเตย์ที่ทำเป็นธุรกิจโดยจำลองที่อยู่แบบท้องถิ่นขึ้นมาเพื่อจะชักจูงให้คนมาเที่ยว จะคาดหวังว่าเขาให้บริการความสะดวกสบาย และสะอาดอย่างครบถ้วนไม่ได้ เนื่องจากธุรกิจทั้ง 2 รูปแบบมีความแตกต่างกันมาก เพราะโฮมสเตย์อย่างแรกสร้างขึ้นมาส่งเสริมเศรษฐกิจในชุมชนแต่โฮมสเตย์อย่างหลังเน้นการทำธุรกิจแสวงหากำไรจากนักท่องเที่ยว

ส่วนปัญหาเกี่ยวกับความไม่ปลอดภัยที่เคยพบ คือ เคยพักรีสอร์ตที่ไม่มีเวรยามหรือเวลาปิดประตูเข้าออก ใครจะเดินเข้าเดินออกก็ได้ และไม่มีที่จอดรถให้นักท่องเที่ยว ทำให้ต้องจอดไว้ตามริมถนน หรือตรงที่เปลี่ยว ๆ และเคยพบเครื่องทำน้ำอุ่นในที่พักบางแห่งเก็บสายไฟไม่เรียบร้อย ทำให้โอกาสที่จะถูกไฟดูดเกิดขึ้นได้มาก แต่เชื่อว่าคนก็ต้องใช้บริการ เพราะตอนตัดสินใจเลือกที่พักเขาไม่รู้ หรือหากเป็นเทศกาลท่องเที่ยวที่พักรมมีน้อย เขาก็จำเป็นต้องพัก นอกจากนี้ในพื้นที่ทางเดินเท้าของเอกชน จะมีสายไฟจากส่วนกลางระโยงระยางไปตามเดินเท้า เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีปลั๊กไฟใช้ ซึ่งจะซื้อตมเมื่อไหร่ก็ได้ ส่วนเรื่องอุปกรณ์ดับเพลิง ถ้าไม่ใช่โรงแรม หรือรีสอร์ตขนาดใหญ่จริง ๆ จะไม่เคยเจอ และไม่มีแม้แต่ป้ายหรือคำแนะนำเรื่องทางหนีไฟด้วยซ้ำ

สำหรับปัญหาเกี่ยวกับความไม่ถูกสุขอนามัย เห็นว่าการทำความสะอาดที่นอน หมอนมุ้ง ของโฮมสเตย์ชาวบ้านจะใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ใช้ไม้ตีผ้า ใช้สบู่ซักผ้า ผึ่งหรือตากลมแทนการซัก หรือใช้แรงงานคน ซึ่งเห็นว่าไม่สะอาดและไม่สามารถฆ่าเชื้อโรคได้เท่ากับใช้เครื่องซักผ้าและผงซักฟอก

¹ การสื่อสารระหว่างบุคคล, 3 พฤศจิกายน 2557.

นอกจากนี้ ปัญหาเรื่องการรักษาสีสิ่งแวดล้อมของผู้ประกอบการที่พักเชิงอนุรักษ์ที่เคยใช้บริการมา ได้พบข้อบกพร่องใน โคมสเคย์แห่งหนึ่งส่งกลิ่นเหม็นมาก ซึ่งอาจเกิดจากบ่อบำบัดเก่ามากใช้งานไม่ได้แล้ว หรืออาจไม่ได้ล้างตะกอนที่สะสมกันจนอุดตัน และก็เคยพบบั้งกะโลที่อยู่ติดกับทะเลปล่อยน้ำเสียลงสู่ทะเลโดยตรงอีกด้วย

ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าบทลงโทษที่ใช้บังคับกับผู้ประกอบการที่พักที่พักรวมที่ไม่ใช่โรงแรมซึ่งฝ่าฝืนกฎหมายควบคุมเรื่องความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม ในปัจจุบันก็มีอยู่น้อยเกินไป เช่นหากผู้ประกอบการที่พักกระทำผิด ก็จะใช้การเตือนหลาย ๆ ครั้งจนเรื่องเงียบหายไปเอง แต่ไม่มีการสั่งให้หยุดการประกอบกิจการชั่วคราวให้เขาปรับปรุงที่พักอย่างจริงจัง บทลงโทษจึงไม่ได้สร้างความเกรงกลัวให้แก่ผู้ประกอบการที่พักแต่อย่างใด

2) นางสาวนุชศรา ป้อมแก้ว² เคยใช้บริการธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรมประเภทรีสอร์ต โคมสเคย์ กางเต็นท์ และเคยพักบนเรือบ้านที่จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งมีลักษณะแบ่งซอยเป็นห้องไม้เล็ก ๆ ห้องหนึ่งอยู่ได้ไม่เกิน 2 คน ไม่ค่อยมีสิ่งอำนวยความสะดวก จะล่องเรือไปเรื่อย ๆ ตามรอยต่อจังหวัดให้ชมวิวด้านสมุทรชาติ แล้วพอลงคืนก็จะจอดพักที่จุดใดจุดหนึ่ง

นักท่องเที่ยวให้สัมภาษณ์ว่ามีวิธีการเลือกหาที่พักโดยเข้าไปดูรีวิวจาก www.agoda.com เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (<http://thai.tourismthailand.org>) และเว็บไซต์ของรายการ “เที่ยวไทย” ซึ่งตอนดูส่วนที่เขาให้รายละเอียดเรื่องบริการ จะรู้สึกว่ที่พักมีความปลอดภัย แต่เมื่อมาเจอที่พักจริง กลับพบว่าการให้บริการ และการจัดความปลอดภัยก็ไม่ได้เป็นไปตามนั้น

ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์เคยพบความไม่ปลอดภัยในการใช้บริการธุรกิจกางเต็นท์ ซึ่งพบปัญหาว่า ผู้ให้เช่าพื้นที่และเต็นท์ ไม่ได้เตือนหรือแนะนำว่าจุดใดห้ามตั้งเต็นท์บ้าง แต่กลับปล่อยให้นักท่องเที่ยวตั้งเต็นท์ได้ตามใจ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ไม่รู้จึงไปตั้งบริเวณ “โปง” ซึ่งเป็นจุดที่ข้างจะลงมากินดินโปง ทำให้เต็นท์ที่กางไว้ถูกซังกระต๊อบจนพังเสียหาย

ส่วนเรื่องปัญหาเกี่ยวกับความไม่ถูกสุขอนามัยในการใช้บริการธุรกิจที่พักที่พักรวมที่ไม่ใช่โรงแรม มักเจอที่นอนไม่สะอาดบอบ โดยเห็นได้จากคราบสกปรก และกลิ่นอับไม่สะอาดในเนื้อผ้า ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์เชื่อว่าในช่วงฤดูท่องเที่ยว หรือเทศกาล คนไปพักกันเยอะ และแม่บ้านมีน้อย จะทำความสะอาดไม่ทัน และน่าจะมีการใช้หมอนผ้าห่ม ผ้าปูที่นอนเพื่อให้บริการซ้ำ

นอกจากนี้ ในกรณีที่ได้รับการเสียหายจากการใช้บริการที่พัก ผู้ให้สัมภาษณ์มีวิธีดำเนินการ 2 ประการ คือถ้าไม่ร้ายแรงก็จะปล่อยผ่าน เพราะไม่อยากจะเสียบรรยากาศ แต่ถ้าร้ายแรง เช่นถูกขโมยของมีค่า ก็จะรีบแจ้งตำรวจท่องเที่ยว แต่ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า

² การสื่อสารระหว่างบุคคล, 3 พฤศจิกายน 2557.

ตำรวจอาจช่วยไม่ได้มาก เพราะในสถานที่ท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานีตำรวจมักอยู่ใกล้กัน เช่นบางพื้นที่เป็นภูเขา ป่าลึก และถึงเป็นตำรวจท่องเที่ยว เขาก็มีหน้าที่แค่ป้อนจักรยานตรวจความปลอดภัย แต่ถ้าจะร้องเรียนหรือแจ้งความเขาก็ไม่ได้รับผิดชอบส่วนนั้น โดยตรง

3) หนึ่งฤทัย เกียรติถาวร³ เคยใช้บริการธุรกิจที่พักประเภทรีสอร์ต และบังกะโล ซึ่งธุรกิจที่พักแห่งหนึ่งมีการจัดกิจกรรมล่องแก่งที่ปล่อยนักท่องเที่ยวให้ไหลไปตามกระแสน้ำ โดยทางที่พักจะจัดเรือยางไว้ลำหนึ่ง แล้วพานักท่องเที่ยวไปปล่อยกลางทาง ให้นักท่องเที่ยวล่องไปตามกระแสน้ำแรง ๆ จากนั้นจะมีเจ้าหน้าที่ขับเรือไปรับที่ปลายทาง ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าอันตรายอย่างมาก เพราะนักท่องเที่ยวไม่มีที่ให้เกาะเพื่อต้านกระแสน้ำ ซึ่งถ้าเจ้าหน้าที่ประมาทเลินเล่อเอาเรือไปรับไม่ทัน ก็อาจทำให้นักท่องเที่ยวล่องตกหน้าผา หรือกระแทกโขดหินได้

นอกจากนี้ไม่เคยพบคำแนะนำพื้นฐานเวลาเกิดไฟไหม้ แผนผังทางหนีไฟ ก็ไม่มีติดไว้ในห้องพักเลย แต่จะติดไว้ที่หน้าลิฟต์ ซึ่งคนเดินเข้าออกลิฟต์ ก็มองไม่เห็นสังเกตุ ไม่ได้ใส่ใจอ่านกันเหมือนแค่ติดเป็นมาตรฐานของเขาเท่านั้น ส่วนที่พักแบบเชิงนิเวศมาก ๆ ระยะเวลาของที่จอดรถกับที่พักจะอยู่ห่างกันมาก แล้วที่จอดรถไม่ใช่พื้นที่ซึ่งเจ้าของที่พักจัดไว้ให้ เราต้องหาที่จอดเอง

ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า ในกรณีที่ได้รับการความเสียหายจากการใช้บริการที่พัก ถ้าอุบัติเหตุเกิดจากความประมาทของที่พักก็จะแจ้งความกับตำรวจ แต่เห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวอาจให้บริการช้า เพราะตำรวจท่องเที่ยวในท้องถิ่นยังมีอยู่น้อย

4) นางสาวคาวลัย ขาวสนิท⁴ เคยใช้บริการธุรกิจที่พักประเภทรีสอร์ต บังกะโล ที่พักบริการอาหารเช้า (B&B) ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ใช้วิธีเลือกธุรกิจที่พักจากในเว็บไซต์ ซึ่งในรูปแบบที่โฆษณาดูสะอาด สวยงาม แต่เวลาที่ไปพักก็ได้ไม่ครบตามนั้น โดยอยากให้ผู้ประกอบการจัดที่พักให้ดูสะอาดปลอดภัยเหมือนกับในรูปแบบที่โฆษณาไว้ในเว็บไซต์ ทั้งนี้ในกรณีที่ได้รับการความเสียหายจากการใช้บริการที่พักแรมที่ไม่ใช่โรงแรม ผู้ให้สัมภาษณ์จะยังไม่ใช้สื่อสารสนเทศในการบอกต่อเรื่องราวในทันที แต่จะรอดูว่าเขาจะจัดการอย่างไรก่อนถ้าไม่จัดการแก้ไขให้ก็จะแชร์เรื่องลงในเฟซบุ๊กภายหลัง ซึ่งเห็นว่าเป็นการเตือนให้คนอื่นรู้ข่าวตรงนี้ด้วย

5) นายกรอนันต์ จิตต์อรุณวรรณ⁵ เคยใช้บริการธุรกิจที่พักประเภทรีสอร์ต ลอดจ์ บังกะโล แต่ถ้าไปกับเพื่อนชาวต่างชาติ ก็จะไปพักเรือนแพ หรือโฮมสเตย์แบบที่พักกับชาวบ้านจริงไปอยู่กับเขาทั้งสัปดาห์เลย ไปดูวิถีชีวิตความเป็นอยู่ และอาหารการกินของพวกชาวบ้านซึ่งในการ

³ การสื่อสารระหว่างบุคคล, 3 พฤศจิกายน 2557.

⁴ การสื่อสารระหว่างบุคคล, 3 พฤศจิกายน 2557.

⁵ การสื่อสารระหว่างบุคคล, 4 พฤศจิกายน 2557.

ใช้บริการจะคาดหวังเรื่องความปลอดภัยต้องเป็นอันดับแรก เพราะบางทีไปเกี่ยวกับครอบครัว มีลูกตัวเล็ก ๆ ไปด้วย รองลงมาจึงจะเป็นเรื่องความสะดวกสบาย กับบริการที่ดี

เรื่องความไม่ถูกสุขอนามัยของที่พักรมที่ไม่ใช่โรงแรมนั้น เคยพาเพื่อนชาวต่างชาติไปพักที่โฮมสเตย์แห่งหนึ่ง ห้องน้ำสกปรก ห้องนอนฝุ่นเยอะมาก ทำให้เพื่อนของผู้ให้สัมภาษณ์ จามตลอดทั้งคืน ส่วนมุ้งมีกลิ่นเหม็นอับ เป็นรูโหว่ทำให้ยุงเข้าไปได้ และปลอกหมอนก็มีคราบน้ำลายเหมือนไม่เคยซักมานานแล้ว ส่วนอาหารท้องถิ่นที่จัดให้ เจ้าของบ้านใส่ภาชนะพลาสติกที่มีอายุการใช้งานนานมากจนเป็นสีเหลืองเก่า ๆ เหมือนล้างไม่สะอาดสะสมกันเป็นเวลานาน

นอกจากนี้ เคยพบเจ้าของธุรกิจบ้านพักบนเรือแห่งหนึ่งขาดจิตสำนึกต่อการรักษาสีงแวงล้อม โดยทิ้งเศษอาหาร กับน้ำมันใช้แล้วลงไปในท่อที่เขาต่อลงไปสู่ม่าน้ำโดยตรง ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกเสียดายทัศนียภาพแถวนั้น และคิดว่าคงจะมีแต่คราบน้ำมัน กับเศษขยะมูลฝอย

6) นายณรงค์ยศ พรรณศิริ⁶ ซึ่งเคยใช้บริการธุรกิจที่พักประเภทรีสอร์ต บังกะโล กางเต็นท์ และเคยพักบ้านที่เป็นแพล่องไปตามแม่น้ำในเจ็อนเก็บน้ำขนาดใหญ่ ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ปัญหาความไม่ถูกสุขอนามัยในธุรกิจให้เช่าที่กางเต็นท์ มักเป็นเรื่องห้องน้ำไม่ค่อยสะอาดเพราะมีคนใช้จำนวนเยอะ ส่วนเรื่องผลกระทบของธุรกิจให้เช่าเต็นท์ต่อสีงแวงล้อม เห็นว่าการตัดต้นไม้เพื่อทำให้มีพื้นที่เรียบสำหรับกางเต็นท์เป็นการบุกรุกป่าอย่างหนึ่ง นอกจากนี้เรื่องความปลอดภัยของที่พักรมบังกะโลมักจะไม่มีแผนผังทางหนีไฟ คำแนะนำกรณีเกิดไฟไหม้ และเรื่องที่จอดรถของบังกะโลส่วนมากมักจะอยู่ไกลจากที่พัก ทำให้ค่อนข้างกังวลเรื่องรถหาย

7) นายนิรุตร์ ชัชวาล⁷ เคยใช้บริการรีสอร์ต และที่พักบริการอาหารเช้า ซึ่งพบปัญหาที่จอดรถในบริเวณที่พักมีน้อย ถ้าที่จอดรถเต็ม ก็จะต้องเอารถไปจอดตามถนนใหญ่ซึ่งทำให้กังวลเรื่องรถหาย หรือถูกจัดแงะ นอกจากนี้ ปัญหาเรื่องสุขอนามัย เวลาที่นักท่องเที่ยวคนก่อนเพิ่งเช็คเอาท์ไปแล้วพอเราเช็คอิน แม่บ้านก็มักจะไม่มีเวลาทำความสะอาด หรือทำไปแบบคร่าว ๆ

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า หากเกิดความไม่ปลอดภัย หรือได้รับอันตรายจากการใช้บริการธุรกิจที่พักที่พักรมที่ไม่ใช่โรงแรมแล้ว จะร้องเรียนสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในต่างจังหวัด เพราะจากประสบการณ์การทำงานทนายความ เห็นว่าการรับเรื่องของ สคบ. จะมีขั้นตอนรวดเร็วและเป็นธรรมมากกว่าตำรวจท่องเที่ยว เพราะตำรวจอาจมีการสืบสวนสอบสวน ตรวจสอบจากพื้นที่จริงซึ่งเป็นขั้นตอนซับซ้อนมากกว่า

⁶ การสื่อสารระหว่างบุคคล, 4 พฤศจิกายน 2557.

⁷ การสื่อสารระหว่างบุคคล, 4 พฤศจิกายน 2557.

8) นางสาวหทัยชนก ศรีบุญเรือง⁸ เคยใช้บริการธุรกิจรีสอร์ต โสมสเดย์ และกางเต็นท์บนเขา ซึ่งคาดหวังให้ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลเรื่องความปลอดภัยมากที่สุด เพราะเคยเช่าเต็นท์ เขาให้ใช้ไฟฟ้าได้ถึงแค่เที่ยงคืน ซึ่งมันมีตมารู้สึกว่าอันตราย มองไม่เห็นสัตว์ร้าย หรือคนร้าย แล้วก็ตอนนอนอยู่ในเต็นท์จะมีหนูป่ามาเดินวนรอบ ๆ เต็นท์ พยายามค้นเต็นท์ซึ่งน่ากลัวมาก จึงอยากให้ผู้ธุรกิจที่ให้เช่าเต็นท์ เขาทำที่กั้นไม่ให้สัตว์มารบกวนนักท่องเที่ยวด้วย

9) นางสาวลาวัลย์ โยชนะ⁹ เคยใช้บริการธุรกิจที่พักประเภทโสมสเดย์ และบ้านพักบนเรือ ซึ่งที่พักรจะมีการจัดกิจกรรมล่องแก่ง บีบีกัน (BB Gun) ขับรถ ATV เข้าป่า ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้มีความคาดหวังเรื่องความปลอดภัยจากผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก เพราะเคยถูกจัดห้องพักในขณะที่กำลังทำธุระอยู่ในห้องน้ำ ทำให้ต้องปีนออกทางกำแพงด้านหลังเพื่อหนีไปอีกฝั่งหนึ่ง

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการรีสอร์ตแห่งหนึ่ง เจ้าของที่พักต้องการประหยัดต้นทุน จึงไม่ขอมอเตอร์ประปามาใช้ มีแต่น้ำบาดาลที่ไม่ผ่านการกรอง หรือฆ่าเชื้อ ทำให้ตอนนั้นผู้ให้สัมภาษณ์เกิดอาการแพ้รุนแรงเป็นผื่นคัน 2-3 วัน

ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกประทับใจรีสอร์ตแห่งหนึ่ง ที่มีจิตสำนึกต่อการรักษาสสิ่งแวดล้อม โดยเล่าว่ารีสอร์ตแห่งนั้นอยู่ติดกับเขื่อนขุนด่านปราการชล จังหวัดนครนายก เจ้าของรีสอร์ตรักษารธรรมชาติมาก และค่อนข้างเคร่งครัดมาก เช่นตอนเจ้าของธุรกิจที่พักพาเดินป่า เขาจะขอตรวจว่าเราพกอะไรไปบ้าง หากเป็นอาหารเขาจะถ่ายลงในกล่องใส่อาหาร (Tupperware) แล้วให้เรานำกลับมาคืน แล้วจึงคืนเงินให้ เพื่อป้องกันไม่ให้นักท่องเที่ยวทิ้งขยะกลางป่า

นอกจากนี้ในกรณีที่เกิดความเสียหายจากการใช้บริการธุรกิจที่พักประเภทโสมสเดย์ ผู้ให้สัมภาษณ์จะใช้สื่อสารสนเทศในการบอกต่อเรื่องราว โดยโพสต์ข้อความแชร์ต่อ และจะระบุชื่อที่พักด้วย เพราะเราได้รับความเสียหายจากที่นี่ คิดว่ามันเป็นการบังคับทางอ้อมให้เขาปรับปรุงตัว และเป็นการเตือนภัยคนอื่นด้วย ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าไม่ใช่การลงโทษผู้ประกอบการเกินสมควรเลย เพราะผู้ให้สัมภาษณ์อยากให้มีการแสดงความรับผิดชอบมากที่สุด

10) นางสาววิไล เสียงเพราะ¹⁰ เคยใช้บริการธุรกิจที่พักประเภทโสมสเดย์ และบังกะโลซึ่งเคยพบเรื่องประตูห้อง มีแต่ลูกบิดแค่ชั้นเดียว ไม่มีกุญแจไข หรือกุญแจล็อกอีกชั้น ไม่มีตาแมวสำหรับมองผ่านเห็นคนภายนอก ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าเป็นอันตรายต่อนักท่องเที่ยวในห้องพักอย่างมาก นอกจากนี้ยังเคยพบว่าบังกะโลแห่งหนึ่ง ไม่ได้ทำความสะอาดที่นอนเลย เพราะบนเตียงนอนยังมีทรายที่ติดตัวนักท่องเที่ยวคนก่อนอยู่เลย

⁸ การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 พฤศจิกายน 2557.

⁹ การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 พฤศจิกายน 2557.

¹⁰ การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 พฤศจิกายน 2557.

2. ผู้ประกอบธุรกิจเพื่อการพักผ่อนที่ไม่ใช่โรงแรม

1) ผู้ประกอบธุรกิจโฮมสเตย์ท่านหนึ่ง¹¹ ให้สัมภาษณ์ว่าไม่เคยจดทะเบียนโฮมสเตย์หรือขอรับรองมาตรฐานอะไรเลย มีแต่การจดทะเบียนการค้าเพื่อเสียภาษีเท่านั้น ส่วนเรื่องการดำเนินงานนั้น จะใช้ระบบคนในครอบครัวช่วยกันเป็นหลัก โดยพี่สาวจะเป็นคนคุมเรื่องบัญชี ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์และน้องชายจะคอยต้อนรับแขกและดูแลห้องพัก ซึ่งหากเป็นเรื่องทำความสะอาดถึงจะจ้างแม่บ้านกับเด็ก ๆ แหวที่พัก ทั้งนี้ในการเข้าถึง และเก็บบันทึกข้อมูลของแขกผู้มาพักทางโฮมสเตย์จะมีแต่สมุดบันทึก ชื่อนามสกุล เบอร์โทรศัพท์ กับอีเมลล์ของลูกค้า ซึ่งไม่ได้เข้มงวดว่าต้องขอ ดู หรือถ่ายสำเนาบัตรประชาชนของนักท่องเที่ยวเอาไว้ ส่วนข้อมูลที่จดไว้ก็เก็บเป็นสถิติเพื่อให้รู้ว่านักท่องเที่ยวประเทศใดเดินทางมาพักบ่อย หรือช่วงเวลาใดเท่านั้น

ทั้งนี้ ในการดูแลความปลอดภัย ทางโฮมสเตย์จะติดตั้งกล้องวงจรปิดไว้ และพี่น้องจะนอนกันเตียงคิงจนเตียงคู่สองช่วยกันเดินตรวจตรา ระบบไฟ ประตูลูกกุญแจ และลูกค้าขาดเหลืออะไรบ้าง ส่วนเรื่องสุขาภิบาลจะมีถังพักน้ำทิ้ง และมีการคัดแยกขยะ เช่น ถูพลาสติกที่ย่อยสลายยาก จะแยกออกจากขยะทั่วไป ส่วนเศษอาหารจะนำไปย่อยเพื่อเลี้ยงสัตว์

ในกรณีที่รัฐออกกฎหมายบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจที่พักต้องติดตั้งเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อสร้างความปลอดภัย สุขอนามัย และรักษาสสิ่งแวดล้อม ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ชาวบ้านที่เปิดธุรกิจโฮมสเตย์ มักอยู่ในช่วงเริ่มต้น ยังมีภาระในหน้าที่กี่ยืมมาจากธนาคารเพื่อใช้ลงทุน ซึ่งถ้าหากเทคโนโลยี หรือระบบต่าง ๆ มีความจำเป็น หรือต้องใช้อยู่แล้วในธุรกิจที่พัก แบบนี้รู้สึกเห็นด้วยกับการทำตามนโยบายรัฐ แต่ถ้าเป็นเทคโนโลยีขั้นสูง มีราคาแพงเกินไป ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่ารัฐจะต้องเข้ามาอุดหนุนเงินช่วยเหลือ หรืออาจเสนอขายอุปกรณ์เหล่านั้น แล้วให้ผู้ประกอบการผ่อนจ่าย หรือหาวิธีเลือกอื่นที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าแต่สามารถใช้ได้เหมือนกันจะได้ไม่เป็นการระงับกับผู้ประกอบการที่เป็นชาวบ้าน เพราะเขายังมีภาระต้นทุนในด้านอื่น ๆ ที่ยังต้องรับผิดชอบอยู่

2) ผู้ประกอบธุรกิจของโฮมสเตย์แห่งหนึ่ง¹² ให้ข้อมูลว่ามีการจดทะเบียนการค้าเสียภาษีป้ายและภาษีโรงเรือนเท่านั้น โดยตนจะเป็นผู้ดำเนินงานภายในที่พักเองทั้งหมด เว้นแต่เรื่องเวรยามที่ใช้บริการยามชุมชน ซึ่งวิธีเข้าถึง และเก็บบันทึกข้อมูลของแขกผู้มาพักจะขอคู่มือประชาชน หรือ พาสปอร์ตของเขา แต่ถ้าบางคนไม่ให้ดู ก็ไม่เป็นไรซึ่งเป็นการขอคู่มือเฉย ๆ ไม่ได้เก็บหรือจดบันทึกไว้แต่อย่างใด

¹¹ การสื่อสารระหว่างบุคคล, ผู้ประกอบธุรกิจของโฮมสเตย์แห่งหนึ่ง ณ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม, 11 ตุลาคม 2557.

¹² การสื่อสารระหว่างบุคคล, ผู้ประกอบธุรกิจของโฮมสเตย์แห่งหนึ่ง ณ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม, 12 ตุลาคม 2557.

ในการดูแลความปลอดภัยภายในโฮมสเตย์ จะติดตั้งกล้องวงจรปิดไว้ 4 ตัว ส่วนที่จอดรถไม่มีบริการ เพราะนักท่องเที่ยวสามารถไปหาจอดแถวตลาด หน้าวัดหรือ หน้าอำเภอได้ สำหรับเรื่องการดูแลรักษาความสะอาดห้องพัก ผู้ให้สัมภาษณ์จะกวาด ถู ทำความสะอาด ซักผ้าเองคนเดียว แต่บางครั้งก็จะมีลูกสาวมาช่วยบ้าง และจะจัดเตรียมอาหารให้แขกผู้เข้าพักแถมมื้อเช้า เช่น กาแฟ โอวัลติน ส่วนปาห้องโกก็จะไปซื้อที่ตลาดสดสำหรับเรื่องสุขาภิบาลในโฮมสเตย์ ไม่มีระบบบำบัดน้ำเสีย ส่วนขยะก็จะทิ้งจุดที่เทศบาลเขาจะมาเก็บไป

ทั้งนี้ ในกรณีที่รัฐออกกฎหมายบังคับให้ผู้ประกอบการที่พักแรมที่ไม่ใช่โรงแรมต้องติดตั้งเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อสร้างความปลอดภัย สุขอนามัย และรักษาสิ่งแวดล้อม ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า โฮมสเตย์เป็นการทำกันแบบชาวบ้าน ไม่ใช่โรงแรม แค่ให้แขกมาพักมาอยู่กับเราพูดคุยกัน ซึ่งถ้าบังคับอย่างนั้น ผู้ประกอบการจะมีค่าใช้จ่ายไม่เพียงพอและต้องรับภาระมากขึ้น

3) ผู้ประกอบการจิริสอร์ทท่านหนึ่ง¹³ ให้ข้อมูลว่าธุรกิจของตนไม่ได้การจดทะเบียนอื่นใด นอกจากทะเบียนการค้า ซึ่งการดำเนินงานในริสอร์ท หากเป็นด้านบัญชี คู่มือ หรือต้อนรับนักท่องเที่ยวจะทำกันเองในครอบครัว แต่ถ้าเรื่องทำความสะอาด ก็จะต้องจ้างเด็ก ๆ มาช่วยทำห้อง ส่วนเรื่องเวรยามเราจ้างคนในชุมชนมาช่วยเฝ้า ส่วนวิธีเข้าถึง และเก็บบันทึกข้อมูลของแขกผู้มาพักมี 2 แบบ ถ้าโทรจองที่พักจากในอินเทอร์เน็ต ทางริสอร์ทจะขอแค่ไปโอนเงิน แต่ถ้าลูกค้าเข้ามาติดต่อจองที่พักด้วยตนเอง ก็จะขอคุ้บัตรประชาชนสักระยะหนึ่ง

เรื่องสุขอนามัยของที่พัคนั้น ถ้าลูกค้าเช็คเอาท์ออกตอน 11.00 น. ทางริสอร์ทก็จะมีเวลา 11.00-14.00 น. ก่อนที่ลูกค้ารายใหม่จะเข้ามาเช็คอิน ที่จะทำให้ทำความสะอาดเปลี่ยนผ้าปู ผ้าเช็ดตัวใหม่ ที่นอนใหม่ ส่วนเรื่องน้ำใช้ ทางริสอร์ทจะใช้น้ำประปาของการประปาเป็นหลัก แต่ถ้าช่วงที่น้ำประปาไม่ไหล ก็จะอาศัยน้ำในคลองกรองเข้ามาใช้ในที่พัก สำหรับอาหารของนักท่องเที่ยวทางริสอร์ทมีบริการอาหารรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ซึ่งถ้าลูกค้าคนไหนไม่ทานหมู ไม่ทานเนื้อสัตว์ ก็จะจัดไว้ให้ต่างหาก

เรื่องสุขาภิบาลของริสอร์ทนั้น จะมีการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง ส่วนเรื่องการกำจัดน้ำเสีย เนื่องจากริสอร์ทมีสภาพที่ติดกับคลอง น้ำในคลองมันมีการหมุนเวียนไม่อยู่นิ่งอยู่แล้ว จึงไม่ต้องมีระบบบำบัดแต่อย่างใด

นอกจากนี้ ในกรณีที่รัฐออกกฎหมายบังคับให้ผู้ประกอบการที่พักแรมที่ไม่ใช่โรงแรมต้องติดตั้งเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อสร้างความปลอดภัย สุขอนามัย และรักษาสิ่งแวดล้อม ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าไม่จำเป็น เพราะอย่างเช่นเรื่องความปลอดภัย ตั้งแต่ริสอร์ทเปิดขึ้น ยังไม่เคยมี

¹³ การสื่อสารระหว่างบุคคล, ผู้ประกอบการจิริสอร์ท ณ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม, 12 ตุลาคม 2557.

ปัญหาเรื่องลักขโมย โจรผู้ร้ายเลย ถ้าบังคับให้ติดตั้งในสิ่งที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ก็จะเป็นภาระให้แก่เราอย่างมาก

4) ผู้ประกอบธุรกิจรีสอร์ทขนาดเล็กท่านหนึ่ง¹⁴ ให้สัมภาษณ์ว่าธุรกิจของตนเริ่มต้นจากการทำโฮมสเตย์มาก่อน กล่าวคือ เมื่อมีแขกมาพักบ้านเรา เราก็ให้การต้อนรับเขา ธุรกิจของตนได้จดทะเบียนการค้ากับพาณิชย์จังหวัดเพื่อเสียภาษี ซึ่งด้านประชาสัมพันธ์และต้อนรับแขกจะช่วยกันดูแล แต่จะไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัย เนื่องจากรีสอร์ทของเราตั้งมานานแล้ว เจ้าของก็เป็นคนในพื้นที่ จึงรู้จักสนิทกับคนแถวนี้ จึงฝากคนแถวนี้ และธุรกิจที่พักข้าง ๆ ให้ช่วยกันดูแล ซึ่งเราก็ช่วยเขาดูแลเหมือนกัน ส่วนเรื่องวิธีเข้าถึง และเก็บบันทึกข้อมูลของแขกให้แขกช่วยกรอกรายละเอียดส่วนตัวของเขา แต่เราไม่ได้เก็บสำเนาบัตรประชาชนเขาไว้ ซึ่งมีระยะเวลาเก็บประมาณ 2 ปี ซึ่งมีประโยชน์มาก ซึ่งในแง่ผลประโยชน์ของแขก หากแขกลืมของทิ้งไว้ เราก็สามารถติดต่อเขาได้จากข้อมูลเหล่านั้น แต่ในแง่ประโยชน์ของรีสอร์ท ถ้าเกิดแขกทำความเสียหายให้ หรือกรณีที่เกิดเหตุไม่คาดคิดเกิดขึ้น จะได้ว่าเขาเป็นใคร อยู่ที่ไหน เพื่อจะต้องเรียกร้อง หรือดำเนินคดีต่อไป ส่วนข้อมูลแขกที่ทางรีสอร์ทเก็บไว้ ก็ไม่ได้มีหน่วยงานท้องถิ่นมาตรวจสอบ หรือเรียกให้ยื่นแต่อย่างใด

ในเรื่องความปลอดภัยเรามีถึงดับเพลิงในที่พักแต่ไม่ได้เน้นว่าต้องมีหลายจุดเพราะรีสอร์ทเรามีสภาพเป็นบ้านปูน ไม่ใช่บ้านไม้ ส่วนเรื่องสุขอนามัย จะมีแม่บ้านทำความสะอาดในห้องพักทุกวัน ส่วนบริเวณด้านนอกห้องพัก คนสวนจะเป็นคนดูแลทำความสะอาด และรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย นอกจากนี้ในเรื่องสุขาภิบาล ผู้ประกอบการจะมีการคัดแยกขยะ ส่วนน้ำเสียที่ไม่ใช่พวกสารเคมี เช่นน้ำที่แขกใช้อาบ จากห้องพักก็จะปล่อยลงในบ่อพัก แต่ถ้าเป็นน้ำจากห้องครัว หรือน้ำที่ใช้ทำอาหารจะปล่อยลงบ่อดักไขมันก่อนลงสู่แม่น้ำ

ทั้งนี้ ในกรณีที่รัฐออกกฎหมายบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจที่พักต้องติดตั้งเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อสร้างความปลอดภัย สุขอนามัย และรักษาสิ่งแวดล้อม ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าในแง่ของความพร้อม การติดตั้งเทคโนโลยีต่าง ๆ ก็ต้องทำเป็นระบบทั้งหมด ซึ่งที่พักแถวนี้ก็มีแต่ชาวบ้านมีทุนไม่มาก ซึ่งถ้าเขาบังคับจริง ๆ ที่พักทุกแห่งก็ต้องทำ ก็อยากให้หาแค่อุปกรณ์ที่ราคาไม่ต้องแพงมากนัก ให้ผู้ประกอบการทุกแห่งสามารถลงทุนได้ เช่น ถ้ารัฐต้องการให้มีบ่อดักไขมัน ก็กำหนดแค่ขั้นตอนที่กรองกากชั้นหนึ่งก่อนลงสู่แม่น้ำ อาจไม่ต้องถึงกับเป็นอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีขั้นสูงกรองจนเป็นน้ำใสสะอาดก็ได้

¹⁴ การสื่อสารระหว่างบุคคล, ผู้ประกอบธุรกิจรีสอร์ท ณ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม, 8 พฤศจิกายน 2557.

5) ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์รายหนึ่ง¹⁵ ให้ข้อมูลว่าวิธีเข้าถึง และเก็บบันทึกข้อมูลของแขกผู้มาพัก จะมี Register Form ให้ลูกค้ากรอกไว้ในคอมพิวเตอร์ เช่นชื่อนามสกุล เลขบัตรประชาชน เป็นต้น โดยไม่ต้องนำไปยื่นต่อหน่วยงานรัฐแต่อย่างใด ซึ่งวิธีจัดการด้านสุขอนามัยจะมองว่าโฮมสเตย์มันคือบ้านเราเอง เราก็ถือว่าต้องทำความสะอาดบ้านของเราอยู่แล้ว ซึ่งเราจะทำความสะอาดทุกวัน อย่างเช่นห้องโถงกลางทำวันละ 3 รอบ เช้า กลางวัน เย็น ส่วนห้องพักจะต้องทำก่อนลูกค้าจะเข้าเช็คอิน ซึ่งหากลูกค้าพักต่อเราก็จะขอเข้าไปทำความสะอาด ส่วนวิธีการด้านสุขาภิบาลไม่ได้มีระบบกำจัดขยะมูลฝอย เพราะทางโฮมสเตย์จะนำไปทิ้งจุดที่เทศบาลจัดไว้เพื่อรองรับขยะ ส่วนน้ำเสีย และน้ำทิ้งเรามีบ่อดักไขมันตามมาตรฐานของทางสาธารณสุข

ทั้งนี้ในกรณีที่รัฐออกกฎหมายบังคับให้ผู้ประกอบการที่พัก ต้องติดตั้งเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อสร้างความปลอดภัย สุขอนามัย และรักษาลิ่งแวดล้อม ผู้ประกอบการมีความเห็นว่าถ้าบังคับให้ติดตั้งกล้องวงจรปิด แบบนี้รู้สึกเห็นด้วยเพราะมันจำเป็นต่อความปลอดภัยของลูกค้าแต่ถ้าบังคับให้ติดตั้งอุปกรณ์ที่แพงมาก ๆ เราเป็นผู้ประกอบการ โฮมสเตย์เล็ก ๆ มันดูไม่ค่อยเหมาะสมเพราะมันเกินความจำเป็นของการให้บริการแก่โฮมสเตย์

นอกจากนี้ผู้ประกอบการ ได้ให้สัมภาษณ์ว่าแม้จะเคยมีหน่วยงานสาธารณสุขเข้ามาแนะนำวิธีบำบัดน้ำเสีย คุณแลสุขลักษณะของที่พักบ้าง แต่ก็มึ้น้อยมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะมีโฮมสเตย์เกิดขึ้นเยอะมากทำให้รัฐดูแลตรวจสอบได้ไม่ทั่วถึง ซึ่งการลงภาคสนามพูดคุยกับผู้ประกอบการรายย่อยเพื่อทราบถึงปัญหาที่แท้จริงเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะจะทำให้รู้ว่าควรพัฒนานโยบายด้านธุรกิจที่พักไปในทางใด แล้วธุรกิจที่พักเขาต้องการให้ช่วยเหลือเรื่องอะไร ไม่ควรกำหนดนโยบายจากความนึกคิดของเจ้าหน้าที่เอง นอกจากนี้ ในฐานะที่ผู้ประกอบการโฮมสเตย์มาเกือบ 10 ปี เห็นว่า การช่วยเหลือของรัฐเข้าไม่ถึงผู้ประกอบการรายย่อย (SME) เพราะรัฐอัดฉีดเงินลงทุนให้แต่รายใหญ่ ๆ เกือบทั้งหมด และไม่เคยมีการรวมกลุ่มของโฮมสเตย์เพื่อให้เจ้าหน้าที่แต่ละส่วนลงมาดูงาน รัฐไม่เคยเห็นผู้ประกอบการรายย่อยอย่างเราอยู่ในสายตาเลย เพราะฉะนั้นรัฐควรปลุกฝังเจ้าหน้าที่ให้ส่งเสริมธุรกิจที่พักเล็ก ๆ บ้าง

6) ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมที่ไม่ใช่โรงแรมรายหนึ่ง¹⁶ ให้สัมภาษณ์ว่าธุรกิจของตนมีทั้งโฮมสเตย์ และบังกะโล โดยจดทะเบียนการค้าต่อกระทรวงพาณิชย์ จะใช้วิธีต้อนรับแบบชาวบ้านโดยคุณลักษณะเอา ไม่ต้องขอคู่มือประชาชน มีวิธีแบ่งงานกันในครอบครัวช่วยกัน

¹⁵ การสื่อสารระหว่างบุคคล, ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์รายหนึ่ง ณ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม, 8 พฤศจิกายน 2557.

¹⁶ การสื่อสารระหว่างบุคคล, ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมที่ไม่ใช่โรงแรมรายหนึ่ง ณ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม, 8 พฤศจิกายน 2557.

ดูแลห้องพัก ทำอาหารเลี้ยงนักท่องเที่ยว ส่วนเรื่องเวรยามไม่จำเป็นต้องมีเพราะไม่เคยเกิดปัญหาโจรผู้ร้ายขึ้น และคนละแวกนี้ก็รู้จักกันและไว้วางใจกันดี ซึ่งถ้าตอนกลางคืนนักท่องเที่ยวมีปัญหาอะไรก็จะใช้วิธีโทรเรียกได้ตลอด

7) ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์รายหนึ่ง¹⁷ ให้สัมภาษณ์ว่าได้จดทะเบียนการค้าไว้กับพาณิชย์จังหวัด มีการดำเนินงานแบบหารายได้เสริมเท่านั้น จึงไม่ได้จ้างพนักงาน ซึ่งคนในครอบครัวจะช่วยกันทำความสะอาดกับดูแลต้อนรับนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ผู้ประกอบการให้สัมภาษณ์ว่าไม่มีการขอข้อมูล หรือเก็บบันทึกจากแขก ซึ่งแก่นักท่องเที่ยวเข้ามาติดต่อห้องพักและชำระเงินทางโฮมสเตย์ก็ให้ถือกุญแจไว้ได้ ส่วนเรื่องการป้องกันอัคคีภัย ทางโฮมสเตย์ก็ไม่จำเป็นต้องติดตั้งถังดับเพลิง หรือแผนผังทางหนีไฟแต่อย่างใด เพราะมีของชุมชนให้อยู่แล้ว และที่พักของเราก็อยู่ไม่ห่างจากคลองมาก ส่วนเรื่องวิธีดูแลรักษาความสะอาดห้องพักนั้น เวลาแขกเช็กเอาท์ออกก็จะเข้ามาเปลี่ยนผ้าปูที่นอน เอาชุดเก่าออกไป เอาชุดใหม่เข้ามา เราจะเปลี่ยนใหม่ตลอด จะไม่ทำแค่สะบัดผ้าแล้วให้แขกใช้ของเก่าต่อจากลูกค้าคนอื่น ส่วนขยะที่ใส่แล้วภายในโฮมสเตย์ จะรวบรวมใส่ถุงดำแล้วนำไปทิ้งถึงขยะของเทศบาล

ทั้งนี้ ในกรณีที่รัฐออกกฎหมายบังคับให้ผู้ประกอบการที่พักแรมที่ไม่ใช่โรงแรมต้องติดตั้งเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อสร้างความปลอดภัย สุขอนามัย และรักษาลิงแวดล้อม ผู้ประกอบการมีความเห็นว่าเป็นเรื่องไร้สาระเพราะโฮมสเตย์เกิดจากชาวบ้านที่อยู่บ้านเลข ๆ มีห้องว่างไม่ได้ใช้ทำอะไร ก็นำมาแบ่งให้นักท่องเที่ยวเช่า ซึ่งเขามีรายได้เสริมขึ้นมาแค่เพียงตรงนี้ ไม่ใช่ทำเป็นธุรกิจใหญ่ที่จะมีเงินทุนมากมาย สิ่งที่จะบังคับให้โฮมสเตย์ทำก็น่าจะเป็นมาตรการทั่วไปสำหรับครัวเรือนก็น่าจะเพียงพอ

8) ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ท่านหนึ่ง (สัมภาษณ์ธุรกิจโฮมสเตย์ ณ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557) ได้เล่าว่าธุรกิจของตนได้จดทะเบียนป้ายและทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งแต่เดิมเป็นบ้านที่อยู่มาตั้งแต่สมัยบรรพบุรุษ 100 กว่าปีพอมีกระแสธุรกิจทำโฮมสเตย์กัน จึงนำบ้านมาจัดสรรเป็นที่พักให้เช่า ซึ่งที่นี่จะมีห้องใหญ่ข้างบน 2 ห้อง ห้องเล็กข้างล่าง 4 ห้อง สามารถต้อนรับแขกได้ถึง 28-30 คน ส่วนวิธีเข้าถึง และเก็บบันทึกข้อมูลแขกผู้มาพักจะขอคุ้บตรประชาชนของนักท่องเที่ยวกับขอเบอร์โทรไว้ ซึ่งจดบันทึกไว้ในสมุดเป็นสถิติเฉย ๆ ไม่ต้องไปยื่นหน่วยงานใด โดยในการดำเนินงานผู้ประกอบการจะเป็นผู้จัดการเองทุกอย่าง และจะดูแลรักษาความสะอาดห้องพักสัปดาห์ละครั้งเพราะที่นี่เปิดแต่ศุกร์ เสาร์ อาทิตย์เราจะทำความสะอาดห้องพัก ล้างถ้วยชาม ภาชนะต่าง ๆ ครั้งเดียวในวันอาทิตย์ แล้วเราจะปิดบ้าน และกลับไป

¹⁷ การสื่อสารระหว่างบุคคล, ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ ณ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม, 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557.

ทำงานที่อื่นในวันธรรมดาต่อไป ส่วนที่นอนเราจะเอาออกมาตากแดดบ้างเป็นบางครั้ง เมื่อลูกค้ากลับไป เราก็เอาผ้าปูที่นอน ปลอกหมอนมาซักทำความสะอาด ส่วนเรื่องเวรยาม ไม่จำเป็นต้องมี และไม่ต้องจัดเวลาเฝ้าด้วย เพราะแถวนี้เป็นคนรู้จักกันช่วยดูแลเป็นหูเป็นตาให้กัน

ทั้งนี้ ในกรณีที่รัฐออกกฎหมายบังคับให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม ต้องติดตั้งเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อสร้างความปลอดภัย สุขอนามัย และรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้ประกอบการให้สัมภาษณ์ว่า หากเป็นเรื่องสิ่งแวดล้อม รู้สึกเห็นด้วยเพราะโฮมสเตย์ที่นี้ติดกับคลอง จึงต้องการให้แม่น้ำลำคลองมีความสะอาดอยู่แล้ว หากจะมาพัก ซึ่งหากเทศบาลให้เรามาบำบัดน้ำเสียอย่างไรก็จะให้ความร่วมมือ และปฏิบัติได้หมด แต่ถ้าสมมติบังคับให้ติดกล้องวงจรปิด ผู้ประกอบการเห็นว่าเป็นเรื่องเกินความจำเป็น เพราะที่ผ่านมาไม่เคยมีเหตุร้าย หรือนักท่องเที่ยวแจ้งว่าของหาย หรือถูกลักขโมยอะไรเลย คิดตั้งไปก็ไม่ได้ใช้และไม่คุ้มค่า

9) ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์รายหนึ่ง¹⁸ สัมภาษณ์ว่าตนเป็นผู้ดูแล และดำเนินการภายในที่พักทั้งหมดเพียงคนเดียว ซึ่งในการรับนักท่องเที่ยวเข้าพัก ไม่ได้มีการเก็บ หรือขอคูบัตรประชาชนของนักท่องเที่ยวแต่อย่างใด และไม่จำเป็นต้องมีเวรยามเพราะคิดว่าชุมชนน่าจะมียามอยู่แล้ว จากที่ได้ยินเสียงตีระฆังบอกเวลาในตอนกลางคืน

10) ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ท่านหนึ่ง¹⁹ ให้สัมภาษณ์ว่า ธุรกิจของตนไม่จำเป็นต้องขอข้อมูล หรือเก็บบันทึกจากนักท่องเที่ยวผู้มาพัก เพราะอาศัยความไว้เนื้อเชื่อใจกัน และไม่ต้องจัดเวรยาม ผู้ประกอบการจะลุกขึ้นมาดูทุก 2 ชั่วโมงในตอนกลางคืน ส่วนเรื่องการป้องกันอัคคีภัย โฮมสเตย์ไม่ได้ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงไว้ เพราะแถวนี้ไม่เคยเกิดไฟไหม้ แต่โฮมสเตย์เราใช้เซฟตี้คัท (Safety Cut) เพื่อกันปัญหาไฟช็อต แล้วเมื่อไฟถูกตัดแล้ว ก็จะไปดูสาเหตุว่าปัญหาเกิดจากตรงไหน แล้วก็แก้ไขให้ปลอดภัย ส่วนเรื่องที่จอดรถก็ไม่จำเป็นต้องมีในที่พัก เพราะข้างนอกที่พักริมที่จอดมากมาย สำหรับเรื่องของสุขอนามัย เวลาแขกเช็กเอาท์ออก จะรีบเก็บกวาดห้องพัก เอาที่นอนมาผึ่งไว้ และเปิดหน้าต่างห้องพักเพื่อป้องกันกลิ่นเหม็นอับ ส่วนผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้าจะซักของเราเอง ไม่ได้จ้างคนอื่นเพราะกลัวไม่สะอาด

นอกจากนี้ โฮมสเตย์มีวิธีป้องกันโรคติดต่อภายในที่พักด้วย เช่นการป้องกันยุงลาย จะติดตั้งมุ้งลวด มีห้องแอร์ มียาทากันยุงให้ ส่วนเรื่องการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และสุขภาพทางโฮมสเตย์จะกำชับไม่ให้นักท่องเที่ยวทิ้งขยะลงในคลอง และจะมีจุดทิ้งขยะในที่พัก แล้วจะ

¹⁸ การสื่อสารระหว่างบุคคล, ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์รายหนึ่ง ณ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม, 9 พฤศจิกายน 2557.

¹⁹ การสื่อสารระหว่างบุคคล, ณ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม, 9 พฤศจิกายน 2557.

รวบรวมไปถึงถึงขยะของเทศบาล ส่วนน้ำเสีย สิ่งปฏิภูลในห้องน้ำ เราจะปล่อยลงบ่อกักเก็บของเสีย แล้วเวลาเต็มก็จะโทรเรียกเทศบาลเขามาสูบไปทิ้ง จะไม่ปล่อยให้เสียสุขอนามัย

ทั้งนี้ ผู้ประกอบการให้สัมภาษณ์ว่ายังไม่เคยมีหน่วยงานใดเข้ามาเลย ซึ่งน่าจะเป็น เพราะมีโฮมสเตย์เปิดกันเป็นจำนวนมาก และโฮมสเตย์ของผู้ประกอบการที่อยู่ไกลจากแหล่งชุมชน มาก เลยทำให้หน่วยงานรัฐเข้ามาไม่ถึง

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเพื่อการพักผ่อนที่ไม่ใช่โรงแรม

1) นางอัญชลี สัจจทอง²⁰ ซึ่งเป็นนักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ สำนักพัฒนา บริการ กรมการท่องเที่ยวได้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

ธุรกิจโฮมสเตย์มี 2 รูปแบบ คือ รูปแบบแรกเป็น “โฮมสเตย์แบบกลุ่ม” จะมีบ้านตั้งแต่ 3 หลังขึ้นไป มีกิจกรรมสำหรับนักท่องเที่ยว เช่นเดินรำ ฟ้อนรำ พาไปเดินป่า ปีนเขา ดำน้ำดูปะการัง กับ อีกแบบหนึ่งเป็น โฮมสเตย์พาณิชย์ที่เป็นโฮมสเตย์เดี่ยว

สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยวด้านมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยของเราจะดูแลธุรกิจโฮมสเตย์ โดยใช้มาตรฐานบริการท่องเที่ยวมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย โดยจะออกเครื่องหมายรับรองมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทย (ตราที่มีสัญลักษณ์รูปช้าง) เพื่อรับรองว่าโฮมสเตย์แห่งนี้มีมาตรฐานการให้บริการ ตามดัชนีชี้วัดที่กำหนดไว้ 10 ประการ ซึ่งโฮมสเตย์ที่จะขอรับรองมาตรฐานได้นั้น จะต้องเป็นแบบ กลุ่ม มีบ้าน 3 หลังและมีการจัดกิจกรรมขึ้น ส่วนโฮมสเตย์เชิงพาณิชย์จะไม่สามารถขอรับรอง มาตรฐานได้

การรับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยตามประกาศ เป็นเพียงมาตรการเสริมควบคุมเรื่อง มาตรฐาน เป็นกรอบให้โฮมสเตย์เขาปฏิบัติเท่านั้น ไม่ใช่กฎหมายเพราะไม่มีสภาพบังคับ ซึ่งหาก โฮมสเตย์ที่ขอรับรองไว้ไม่ผ่านการประเมิน เมื่อครบเวลา 3 ปี ทางหน่วยงานเราก็จะไม่อนุญาตให้ ต่อสิทธิขอใช้เครื่องหมายโฮมสเตย์ไทยเท่านั้น ซึ่งจะมีผลเพียงแค่โฮมสเตย์แห่งนั้น ไม่มีสิทธิใช้ ตราสัญลักษณ์เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว แต่ก็ยังคงดำเนินการได้ตามปกติอยู่ นั้นเอง

การดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่พักในโฮมสเตย์ ดัชนีชี้วัดมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทย จะกำหนดเอาไว้ 2 ด้าน ทางร่างกาย เช่น โฮมสเตย์ต้องมีผู้ยาสามัญประจำบ้านสำหรับ ปฐมพยาบาลเบื้องต้นเวลานักท่องเที่ยวเจ็บป่วย มีเบอร์โทรฉุกเฉินของหน่วยงานที่สำคัญ และก็ต้อง คิดแผนที่ยของโรงพยาบาล สถานีตำรวจ สถานีดับเพลิงไว้ในโฮมสเตย์ด้วย

²⁰ การสื่อสารระหว่างบุคคล, 1 ธันวาคม 2557.

เรื่องการสนับสนุนทางการเงินให้แก่โฮมสเตย์เพื่อลงทุนด้านการจัดความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมภายในที่พัก ตอนนี้อย่างไม่มีกองทุน หรือหน่วยงานใดมาช่วยเหลือโดยตรง ซึ่งเห็นว่ามีส่วนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน ที่มีอำนาจหน้าที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งมีเงินอุดหนุนให้ แต่ละชุมชนที่เสนอโครงการเข้ามา เขามิงงบประมาณกระจายไปสู่ชุมชน แต่ก็ไม่สามารถดูแลให้เงินอุดหนุนแก่โฮมสเตย์ได้ เพราะเป็นงบสนับสนุนปีต่อปี และใช้เพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเท่านั้น

สำหรับเรื่องการอบรมแก่โฮมสเตย์ชุมชนในเรื่องความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม เรามักจะจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ โฮมสเตย์ว่ามาตรฐาน 10 ด้านมีอะไรบ้าง เขาต้องทำอะไรบ้าง และก็มีการอบรมภาษา อบรมการด้านไอที ให้ผู้ประกอบการรู้วิธีทำเว็บไซต์ ตลาดออนไลน์ (E-marketing) เพื่อประชาสัมพันธ์ธุรกิจของตน แต่ยังไม่สามารถจัดอบรมได้เป็นวงกว้างมากนัก เพราะในช่วง 3-4 ปีหลังมีปัญหาเรื่องงบประมาณที่จำกัด ก็เลยอบรมได้แค่เรื่องมาตรฐานการบริการของโฮมสเตย์ไทยเท่านั้น จึงทำให้จัดอบรมได้แค่ 15-30 ชุมชนซึ่งก็อยู่ในวงแคบ ๆ เท่านั้น ทั้งนี้โฮมสเตย์ทั่วประเทศไทยยังมีอีกหลายร้อยชุมชน

เรื่องการตรวจสอบการดำเนินงานของโฮมสเตย์ในชุมชน หน่วยงานเราจะใช้วิธีสุ่มตรวจโฮมสเตย์ที่ได้รับรองมาตรฐานแล้ว ซึ่งจะใช้วิธีเวียนคนไปตรวจ เคยมีอยู่กรณีหนึ่งที่ไม่ได้คุยกับคนที่เป็นประธานโฮมสเตย์ชุมชน แต่ไปสอบถามจากลูกบ้าน ซึ่งเขาก็ให้ข้อมูลแบบคนซื้อ จึงทำให้ทางหน่วยงานรู้ว่าโฮมสเตย์ในชุมชนแอบทำธุรกิจโฮมสเตย์เชิงพาณิชย์ ก็เลยต้องรอให้อายุการรับรองครบ 3 ปีเสียก่อน จากนั้นทางหน่วยงานก็ไม่รับรองมาตรฐานให้แก่โฮมสเตย์ชุมชนแห่งนั้น

2) นายปฏิวัติ อินหว่าง²¹ ซึ่งเป็นนักพัฒนาการท่องเที่ยวปฏิบัติกร สำนักพัฒนาบริการกรมการท่องเที่ยว ได้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

เหตุที่หน่วยงานจะต้องคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการธุรกิจที่พักแรมที่ไม่ใช่โรงแรม เพราะในการเดินทางไปเที่ยว นักท่องเที่ยวก็ต้องการเรื่องความปลอดภัยมากที่สุดอยู่แล้ว จึงจำเป็นต้องมีมาตรฐานในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว อย่างเช่น เรื่องแผนรักษาความปลอดภัย โฮมสเตย์แต่ละแห่งจะต้องมีเบอร์โทรของโรงพยาบาล สถานีตำรวจติดไว้ในที่พัก

หน่วยงานเรากำกับดูแลโฮมสเตย์โดยตรง ซึ่งต้องใช้ประกาศกรมการท่องเที่ยว เรื่องกำหนดมาตรฐานบริการท่องเที่ยวมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย พ.ศ. 2554 ซึ่งจะกำหนดใช้ดัชนีชี้วัด 10 ประการ เป็นตัวกำหนดมาตรฐานของโฮมสเตย์ ซึ่งจะรวมเรื่อง ความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมอยู่แล้ว ซึ่งเห็นว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอแล้ว อย่างเช่นในดัชนีชี้วัดก็จะกำหนดให้ต้องรักษาความสะอาดในบ้าน ห้องน้ำต้องโปร่ง ต้องมีสิ่งของแยกชิ้นออกจากกัน เป็นสัดส่วนระหว่าง

²¹ การสื่อสารระหว่างบุคคล, 1 ธันวาคม 2557.

ผู้ใช้กับเจ้าของบ้าน ต้องมีถังขยะทั้งในห้องน้ำ ห้องนอน และต้องมีการซ่อมแซมบันได ระเบียง เพื่อให้เกิดความปลอดภัย

มาตรฐานโฮมสเตย์ไทยที่หน่วยเราดูแล เป็นเพียง “มาตรฐานการให้บริการ” ที่ทำให้ผู้ประกอบการรู้ว่าต้องปฏิบัติอย่างไรถึงจะผ่านการรับรอง เพื่อสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยวที่มาพักได้ ซึ่งต้องอาศัย “ความสมัครใจ” ของโฮมสเตย์ที่เขาต้องการจะได้รับเครื่องหมายรับรอง ถ้าผ่านการประเมิน หน่วยงานเราก็จะออกเครื่องหมายรับรองให้ และคอยประเมินว่าโฮมสเตย์นั้นยังรักษามาตรฐานตามดัชนีชี้วัดว่าเป็น โฮมสเตย์ที่ดี 10 ประการอยู่หรือไม่ เช่นชุมชนไหนมีความสนใจ ก็มาเข้าร่วมเช็กเกณฑ์โฮมสเตย์ของตนให้พร้อม ซึ่งถ้าโฮมสเตย์ในชุมชนใดไม่ยอมเข้ามา หน่วยงานเราก็ไม่มีอำนาจเข้าไปประเมิน โฮมสเตย์ที่ไม่ได้สมัครใจมาขอรับรอง เช่นเดียวกับที่ไม่มีอำนาจควบคุม โฮมสเตย์เชิงพาณิชย์

สำหรับนโยบายในการดูแลผู้พิการ ผู้ทุพพลภาพ และคนชรานั้น หน่วยงานเรายังไม่มีนโยบายในเรื่องนี้ ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าสนใจมากที่จะกำหนดมาตรฐานบริการสำหรับผู้พิการ แม้จะมีผลเสียในเรื่องต้นทุนของค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น เช่น เครื่องอำนวยความสะดวก ฝักอบรม แต่โดยรวมเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีมากซึ่งอาจนำมาหาแนวทางสร้างมาตรฐานให้โฮมสเตย์ต่อไปในอนาคต

เรื่องสิ่งแวดล้อม ตามประกาศกรมการท่องเที่ยว ได้กำหนดมาตรฐานให้โฮมสเตย์มีการบำบัดน้ำเสีย กำจัดขยะ คัดแยกขยะ เผาขยะในบริเวณที่พัก ซึ่งเขาจะจัดให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งก็จะมีหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นเข้ามาช่วยดูแลเรื่องระบบสุขาภิบาลเสริมไปจากมาตรฐานของหน่วยงานเร่อีกด้วย คล้ายมาเป็นพี่เลี้ยงให้อีกทีหนึ่ง

ในเรื่องการสำรวจหรือลงพื้นที่นั้น หน่วยงานเรามีวิธีตรวจสอบอยู่ 2 แบบ ซึ่งแบบที่ 1 คือการตรวจ โฮมสเตย์ที่มาขอให้บริการมาตรฐาน เจ้าหน้าที่จะไปตรวจประเมินว่าเขามีสิทธิจะได้รับรองมาตรฐาน และใช้เครื่องหมายหรือไม่ และแบบที่ 2 เป็นการสุ่มตรวจโฮมสเตย์ที่ใช้เครื่องหมายรับรองมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทยอยู่ว่ายังมีการรักษาคุณภาพอยู่หรือไม่ แต่บางครั้งก็จะไปเยี่ยมชมกิจการซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ตามประกาศกรมการท่องเที่ยวทั้งสิ้น