

รูปแบบธุรกิจท่องเที่ยวโดยชุมชน อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ *

The Community-Based Tourism Business Model of Sameong District, Chiang Mai Province

นีนารถ ศังขะศิลป์, ยุทธการ ไวยอาภา, กวินรัตน์ อัฐวงศ์ชยากร, และ กิริติ ตระการศิริวานิช
Neenart Sangkhasilapin, Yutthakarn Waiapha, Kavinrath Attawongchayakorn, and

Kirati Trakarnsiriwanich

คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้

School of Tourism Development, Maejo University

Corresponding Author, Email: tt.studymode@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่องนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบธุรกิจท่องเที่ยวโดยชุมชนอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบธุรกิจท่องเที่ยวโดยชุมชนด้วยการออกแบบบริการที่มุ่งพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ สมาชิกชมรมการท่องเที่ยวอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และทำการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้ด้วยการสอบถามสัมภาษณ์ พูดคุยและสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม ระหว่างผู้วิจัย นักวิชาการและชุมชน และประชุมเชิงปฏิบัติการ (focus group) หลังจากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้มาสร้างรูปแบบธุรกิจท่องเที่ยวโดยชุมชน อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการออกแบบบริการเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

* ได้รับบทความ: 18 กุมภาพันธ์ 2567; แก้ไขบทความ: 19 เมษายน 2567; ตอรับตีพิมพ์: 30 เมษายน 2567



ผลการวิจัย พบว่ารูปแบบธุรกิจท่องเที่ยวโดยชุมชน อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านส่งเสริมการตลาด 3) ด้านบุคคล 4) ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ และ 5) ด้านสิ่งมีชีวิตที่มองเห็นได้

คำสำคัญ: รูปแบบธุรกิจท่องเที่ยวโดยชุมชน; การมีส่วนร่วม; การออกแบบบริการ

Abstract

This article is a part of the research to develop model of community-based tourism management at Sameong district, Chiang Mai province. The objective of this research is to develop the community-based tourism business model at Sameong district, Chiang Mai province. The key informants were the group members of community-based tourism at Sameong district, Chiang Mai province. The data was collected by using questionnaire. After the data was collected, the researcher analyzed the data by analyzing strength, weakness, opportunity, and threats to create a community-based tourism business model in service design for sustainable tourism development at Sameong district, Chiang Mai province.

The result revealed that a community-based tourism business model at Sameong district, Chiang Mai province has five elements which consisted of 1) Product 2) Promotion 3) People 4) Productivity and quality and 5) Physical evidence

Keywords: community-based tourism business model; participation; service design



1. บทนำ

องค์การสหประชาชาติ (United Nation) ได้ประกาศเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2015 เกี่ยวกับเป้าประสงค์ในการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งมีทั้งหมด 17 เป้าประสงค์ และต้องการให้เป้าประสงค์ดังกล่าวเห็นผลเชิงประจักษ์ภายในปี ค.ศ. 2030 ซึ่งจะครอบคลุมทั้งหมด 15 ปี ด้วยคำโปรยที่ว่า “leaving no one behind” หรือ จะไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง นั้นหมายถึงว่าทุกคนจะได้พัฒนาไปในทิศทางเดียวกันซึ่งเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนสามารถแบ่งออกเป็นเป้าประสงค์หลัก ๆ ได้ 17 เป้าหมาย ซึ่งการพัฒนานี้จะต้องพัฒนาควบคู่กันไปในสามมิติ คือ มิติสังคม มิติเศรษฐกิจ และมิติสิ่งแวดล้อม โดยให้ความยั่งยืนเป็นเป้าหมายหลักในการพัฒนา การพัฒนายั่งยืนนี้จะต้องเป็นการพัฒนาที่เป็นสากลนั้นหมายถึงการที่ทุกประเทศทั่วโลกจะต้องทำควบคู่และสอดคล้องกันไป นอกจากนี้การพัฒนายั่งยืนจะต้องเป็นแบบบูรณาการคือต้องขับเคลื่อนไปด้วยกัน แยกจากกันไม่ได้ ต้องช่วยกันเสริมแรงและเปิดโอกาสให้ทุกกลุ่มเข้าถึงการพัฒนา โดยรัฐบาลหรือประเทศต่าง ๆ จะต้องทำนโยบายให้สอดคล้องกับพื้นที่และทำให้พื้นที่นั้น ๆ จัดการตนเองได้ เพื่อให้สามารถต่อยอดการพัฒนาได้อย่างไม่จำกัดและไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง (สยาม อรุณศรีมรกต และ ยงยุทธ วัชรดุลย์, 2559, น. 2-5)

รัฐบาลไทยได้นำเป้าหมายดังกล่าวเข้ามาเป็นส่วนช่วยในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศเพื่อให้เป็นไปตามแนวทาง โดยประเทศไทยนั้นได้นำแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นพื้นฐาน ทำให้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 – 2580 ได้กำหนดกรอบตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและบริหารประเทศ ซึ่งในยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ยังได้แบ่งออกเป็นแต่ละด้าน โดยคำนึงถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามแนวขององค์การสหประชาชาติอีกด้วย โดยแต่ละยุทธศาสตร์จะมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว และยังคำนึงถึงสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันนานาประเทศ จากวิสัยทัศน์ประเทศไทย 2580 ในยุทธศาสตร์ชาติได้กล่าวไว้ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยยังมีช่องว่างในการพัฒนาและบริหารประเทศอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างล่าช้า จึงทำให้มีการกำหนดการพัฒนาและแบ่งเป็น 4 ยุทธศาสตร์ โดยยุทธศาสตร์หลักที่จะนำไปสู่การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวได้นั้นได้แก่ 1) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งเป็นเพิ่มมูลค่าของสินค้าด้านการเกษตร การพัฒนาอุตสาหกรรม การบริการแห่งอนาคต รวมไปถึงการสร้างความปลอดภัยหลายด้านการท่องเที่ยวอัน ได้แก่



การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวสำราญทางน้ำและการท่องเที่ยวเชื่อมโยงภูมิภาค นอกจากนี้ยังจะพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เกิดเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยสนับสนุนในการสร้างโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลและการตลาดใหม่ ๆ ได้ 2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 รวมไปถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับบริบทพื้นที่เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน 3) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม เป็นการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจฐานราก ลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในทุกมิติ กระจายศูนย์กลางความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี และเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนในพื้นที่ของตนเองได้ และ 4) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยการส่งเสริมการบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน พัฒนาพื้นที่โดยคำนึงถึงการรักษา อนุรักษ์ พื้นฟูและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม อัตลักษณ์และวิถีชีวิตบนฐานธรรมชาติและฐานวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน พัฒนาเครือข่ายองค์กรพัฒนาเมืองและชุมชนด้วยกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2561)

อำเภอสะเมิงเป็นพื้นที่การท่องเที่ยวมานาน แต่ยังขาดการบริหารจัดการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรม และยังขาดองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง จึงทำให้การท่องเที่ยวและประชากรของอำเภอสะเมิงไม่มีแนวทางในการจัดการที่ชัดเจน ทำให้เกิดผลกระทบทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ทำให้รายได้ที่เข้ามาภายในพื้นที่อาจจะไม่ได้เข้าถึงประชากรในพื้นที่โดยตรง จึงยังทำให้อำเภอสะเมิงยังมีปัญหาความยากจน การจัดการที่ดินทำกินและการทำธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไม่ไปในทิศทางเดียวกัน เกิดปัญหาการแก่งแย่งพื้นที่ ลูกค้า และผลกำไรอันเนื่องจากการไม่รวมกลุ่มของคนในพื้นที่ อีกทั้งการขายสินค้ายังเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ถึงแม้ว่าจะมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายแต่ก็ไม่สามารถทำให้สินค้าอื่น ๆ มาทดแทนสินค้าหลัก เช่น สตรอเบอร์รี่ ที่ออกเฉพาะช่วงเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ ได้ ทำให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในอำเภอสะเมิงตั้งใจมาซื้อสตรอเบอร์รี่เท่านั้น เมื่อมีความต้องการในช่วงดังกล่าวสูงจึงทำให้เกิดการใช้สารเคมีในการเร่งการเจริญเติบโตของผลไม้ชนิดดังกล่าว เมื่อหมดฤดูกาลแล้วนักท่องเที่ยวจึงหดหายเพราะไม่มีพืชผล หรือผลิตภัณฑ์อื่นมาช่วยส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวในฤดูกาลอื่น ๆ อีกทั้งยังขาดบุคลากร



หรือหน่วยงานเข้าไปให้ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปวัตถุดิบเพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าและส่งออกไปยังท้องตลาดได้ (สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด, 2562)

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสร้างรูปแบบธุรกิจท่องเที่ยวโดยชุมชนด้วยการออกแบบบริการที่มุ่งพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่

3. วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

สมาชิกชมรมการท่องเที่ยวอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดจำนวนโดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจงทั้งหมด 34 คน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แนวคำถามแบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยผู้วิจัยระบุประเด็นคำถามหลักไว้ในแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจึงนำเทคนิคในการวิจัย คือประชุมเชิงปฏิบัติการ (workshop) ที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์และข้อมูลข่าวสารซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจสภาพปัญหา ข้อจำกัด ความต้องการ และศักยภาพของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา และกำหนดแนวทางในการพัฒนาได้ตรงกับความต้องการของชุมชนและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแบบสอบถามเพื่อการสัมภาษณ์ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการมีส่วนร่วมในการออกแบบการบริการของสมาชิกชมรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นำไปสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้ด้วยการสอบถาม สัมภาษณ์ พูดคุยและสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม ระหว่างผู้วิจัย นักวิชาการและชุมชน และประชุมเชิงปฏิบัติการ (focus group)



4. สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยพบว่าการจัดทำกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำเป็นที่ต้องใช้ส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ (Marketing Mix) เป็นตัวช่วยให้ชุมชนเข้าใจว่าตนเองมีความพร้อมด้านใดบ้างและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงด้านใด ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อช่วยให้ชุมชนสามารถรองรับความต้องการได้รอบด้านมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยให้ชุมชนมองถึงปัญหาและสามารถคาดการณ์กับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อีกด้วย โดยจะใช้ทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ (product) 2) ด้านราคา (price) 3) ด้านการจัดจำหน่าย (place) 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion) 5) ด้านกระบวนการ (process) 6) ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ (productivity and quality) 7) ด้านทรัพยากรบุคคล (people) และ 8) ด้านสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ (physical evidence) เมื่อทราบว่าธุรกิจการท่องเที่ยวของตนเองเป็นเช่นไรแล้ว จากนั้นต้องนำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้มาทำการสังเคราะห์เพิ่มเติม โดยใช้การวิเคราะห์ SWOT Analysis คือเครื่องมือที่จะใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ในการวางแผนและบริหารจัดการองค์กร เพื่อชิงความได้เปรียบและสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กร โดยการวิเคราะห์นี้จะต้องคำนึงถึงภาพรวมขององค์กรทั้งภายในและภายนอก ซึ่งโอกาสสามารถช่วยกำหนดทิศทางการทำงานให้เหมาะสมและอุปสรรคสามารถแก้ไขจุดบกพร่องเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต จากนั้นจึงมากำหนดกลยุทธ์ของส่วนประสมทางการตลาดว่าด้านใดมีกลยุทธ์เป็นแบบใด โดยใช้ SWOT Matrix เป็นการประเมินสถานการณ์ปัจจุบันที่องค์กรหรือชุมชนกำลังเผชิญหน้าอยู่ โดยวิเคราะห์จากปัจจัยภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) และปัจจัยภายนอก (อุปสรรคและความท้าทาย) เพื่อที่จะสามารถวิเคราะห์ได้ว่าจะใช้กลยุทธ์ใดในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

สำหรับอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการวิเคราะห์กลยุทธ์ SWOT Matrix พบว่ามีทั้งหมด 5 ด้านจาก 8 ด้าน ที่จะต้องใช้กลยุทธ์เชิงแก้ไข หรือ WO Strategy ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ (product) 2) ด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion) 3) ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ (productivity and quality) 4) ด้านบุคคล (people) และ 5) ด้านสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ (physical evidence) จึงทำให้จำเป็นต้องหาวิธีการแก้ไขเพื่อปรับให้ไปในทิศทางของกลยุทธ์เชิงรุก หรือ SO Strategy มากขึ้น โดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (participatory action research หรือ PAR) โดยใช้เทคนิค AIC ซึ่งเป็นวิธีการเรียนรู้จากประสบการณ์โดยอาศัยการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมวิจัยที่



เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมประชุมได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ และข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจสภาพปัญหา ข้อจำกัด ความต้องการ และศักยภาพของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา และกำหนดแนวทางในการพัฒนาได้ตรงกับความต้องการของชุมชนและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง แนวคิดนี้เป็นเทคนิคหรือแนวทางหนึ่งที่จะส่งเสริมให้สมาชิกองค์กรมาร่วมกันเรียนรู้ในกิจกรรม เพื่อส่งเสริมการทำงานและพัฒนาร่วมกัน กระบวนการ AIC มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการชี้ชัดปัญหาค้นพบศักยภาพของตนเอง สามารถคิด วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญของความต้องการและการวางแผนการจัดกิจกรรมเพื่อแก้ปัญหาของชุมชนได้ด้วยตนเอง และยังเป็นการระดมความคิดของชุมชนอย่างมีระบบและเป็นขั้นตอน ผู้วิจัยจึงได้นำกระบวนการการออกแบบบริการมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน (service design process) ประกอบด้วย 1) การกำหนดปัญหา (problem definition) 2) การค้นหาปัญหาที่แท้จริงและการตั้งสมมติฐาน (insight and hypothesis) 3) การหาโอกาสที่สามารถแก้ไขปัญหที่แท้จริงได้ (opportunity area) 4) การหาแนวทางการแก้ไขปัญหา (concept and prototypes) และ 5) การนำเสนอทางออก (solution) เมื่อทั้ง 5 องค์ประกอบสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นระบบจะทำให้การพัฒนาเกิดขึ้น ไม่เพียงแต่ด้านการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังจะช่วยพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในชุมชนให้ยั่งยืน ถึงแม้ว่าจะต้องใช้เวลาค่อนข้างมากในการประสานองค์ประกอบทั้งหมดเข้าด้วยกัน แต่หากมีการทำอย่างต่อเนื่องและมีการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับพื้นที่และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามา จะทำให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด และยังช่วยพิสูจน์ให้คนในพื้นที่ที่มีการต่อต้านการท่องเที่ยวเห็นว่าการท่องเที่ยวที่เข้ามานั้นสร้างรายได้ให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวหรือช่วงฤดูรอเก็บเกี่ยวได้อีกด้วย โดยปรากฏรายละเอียดดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (product)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลว่าปัจจุบันผลิตภัณฑ์ที่ทางชุมชนต้องการผลักดันให้เกิดเป็นสินค้าที่สามารถให้นักท่องเที่ยวได้นำกลับไปเมื่อเสร็จจากการท่องเที่ยวในพื้นที่ได้แก่ ข้าวดอย เนื่องจากการข้าวนี้เป็นสัญลักษณ์ของความอุดมสมบูรณ์ในพื้นที่ ประกอบกับอำเภอสะเมิงมีข้าวพื้นเมืองจากชาติดพันธุ์หลากหลาย ในขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวจะได้ทานข้าวดังกล่าวในขณะที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลว่าผลิตภัณฑ์อีกอย่างที่มีอยู่คือการบริการ เพราะการบริการเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยว เนื่องจากการบริการของชุมชนในขณะนี้ไม่สามารถ



ทำได้เต็มที่เนื่องจากไม่มั่นใจในการบริการของตนเอง เพราะมีการท่องเที่ยวเกิดขึ้นยัง不多 และเมื่อถามไปยังผู้รับบริการมักจะได้อำตอบว่าดีแล้ว ซึ่งไม่ทราบว่าดีแล้วของนักท่องเที่ยวนั้นหมายความว่าอย่างไร เพราะต้องการพัฒนาเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการท่องเที่ยวที่อาจจะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดจากผลิตภัณฑ์คือไม่มีผลิตภัณฑ์สม่ำเสมอให้นักท่องเที่ยวได้นำกลับไปหลังจากท่องเที่ยวเสร็จแล้ว กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจึงคิดว่าจะต้องมีผลิตภัณฑ์ที่สามารถเก็บได้นานและนักท่องเที่ยวสามารถนำไปได้ อีกทั้งยังกลับมาซื้อซ้ำได้ในอนาคต หรือหากมีการนำกลับไปแล้วจะทำให้เกิดการท่องเที่ยวที่ได้สัมผัส สำหรับการบริการนั้นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่ายังไม่เข้าใจว่าควรจะต้องบริการแบบใดถึงจะเป็นมาตรฐานเดียวกันได้ทุกกลุ่ม และควรจะมีการรับมืออย่างไรหากเกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น เพราะจำนวนบุคลากรด้านการท่องเที่ยวนั้นมีจำกัด

ข้าวซอยที่ได้มานั้นจะเป็นข้าวต้นฤดูกาล หลังจากที่ได้เก็บเกี่ยวและแบ่งไว้ใช้ในครัวเรือนแล้ว จะต้องมีการแบ่งจากทุกหน่วยเพื่อเอามารวบรวมให้เป็นกองกลางเพื่อที่จะได้นำมาปันส่วนให้เป็น 2 ส่วน คือ 1) ส่วนที่ต้องใช้ในการรองรับนักท่องเที่ยวที่มาพักค้างแรมในแต่ละบ้านระหว่างพักแรมและท่องเที่ยว และ 2) นำมาใส่บรรจุภัณฑ์เพื่อจำหน่ายให้นักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบผลิตภัณฑ์ ระหว่างการท่องเที่ยวผู้นำเที่ยวจะต้องช่วยกันสอบถามว่าการท่องเที่ยวระหว่างวันเป็นอย่างไร ควรเพิ่มหรือลดอะไร เพื่อที่จะได้ใช้เป็นข้อมูลว่านักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มมีความเห็นตรงกันหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำไปปรับปรุงให้สอดคล้องและเหมาะสมกับกลุ่มที่เข้ามาท่องเที่ยว และมีการถอดบทเรียนทุกครั้งหลังจากที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับออกไป ซึ่งจะมีการสุ่มเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวบางคนในทุกกลุ่มและทุกวัย

ปัจจุบันในพื้นที่ไม่มีอุปกรณ์สำหรับทำบรรจุภัณฑ์ หากต้องการทำบรรจุภัณฑ์เองจะต้องนำไปให้โรงงานด้านนอกจัดทำให้จึงทำให้ข้าวซอยที่ต้องการขายนั้นจะมีราคาสูงกว่าปกติ ชุมชนจึงเห็นว่าอยากที่จะขอความร่วมมือกับสถานศึกษาที่มีเครื่องมือ หรืออยากให้องค์กรภาครัฐสนับสนุนและส่งเสริมการทำบรรจุภัณฑ์และผลิตภัณฑ์ข้าวซอยที่เป็นอัตลักษณ์ของชุมชนมากขึ้น สำหรับการบริการถึงแม้ผู้นำเที่ยวหรือกลุ่มการท่องเที่ยวจะมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว แต่จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันโดยจะขอความร่วมมือไปยังสถานศึกษาที่มีเครือข่ายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจัดอบรมเพิ่มเติมผ่านทางภาครัฐภายในพื้นที่ เพื่อให้กลุ่มการท่องเที่ยวเข้าใจเกี่ยวกับการบริการมากขึ้น



2. ด้านส่งเสริมการตลาด (promotion)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ข้อมูลว่าปัจจุบันการท่องเที่ยวภายในพื้นที่เพิ่งจะกลับมาเปิดให้บริการนักท่องเที่ยวแบบกลุ่ม เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 แต่การส่งเสริมการตลาดยังไม่มีเป็นรูปธรรม ปัจจุบันมี Facebook Fanpage ซึ่งดูแลกันเองและยังไม่มีรายละเอียดด้านการท่องเที่ยวภายในพื้นที่มากนัก จึงทำให้เสียโอกาสในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวที่มีในพื้นที่ให้นักท่องเที่ยวทราบ ถึงแม้จะมีการเริ่มจัดทำเว็บไซต์ทางการของพื้นที่แต่ยังไม่พร้อมที่จะให้ประชาสัมพันธ์ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่าการนำข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่เข้าไปในระบบหรือเว็บไซต์ที่กำลังจัดทำเป็นไปอย่างล่าช้า อีกทั้งหากมีการนำร้านค้าต่าง ๆ ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกเข้าไปในระบบ จะทำให้ผู้ที่ไปเป็นสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนรู้สึกไม่เป็นธรรม รวมไปถึงภาครัฐในพื้นที่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยว เพราะเห็นว่าการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นจะเป็นช่วงเดือนพฤศจิกายน - กุมภาพันธ์เท่านั้น ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องจัดทำข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์มากนักเพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่หาข้อมูลเองได้

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวว่าภาครัฐภายในพื้นที่ต้องให้ความสำคัญที่จะผลักดันการท่องเที่ยวโดยชุมชนเข้าไปอยู่ในแผนการพัฒนาอำเภอสะเมิง เนื่องจากปัจจุบันถึงแม้ในแผนหลักของอำเภอจะมีการผลักดันอยู่บ้าง แต่รายตำบล เช่น ตำบลสะเมิงเหนือ หรือตำบลบ่อแก้ว ยังไม่มีการปรับปรุงเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาอำเภอ ถึงแม้ว่าการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นจะเป็นอาชีพเสริมแต่จะช่วยให้ชุมชนมีรายได้จากช่องทางอื่นเพิ่มมากขึ้น เพื่อลดปัญหาความยากจนลงและเพิ่มการเรียนรู้แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและชาติพันธุ์ให้นักท่องเที่ยวที่ต้องการท่องเที่ยวทั้งนอกและในฤดูกาล

ผู้นำชุมชนและผู้ให้ข้อมูลหลักเสนอแนะว่าภาครัฐในพื้นที่ควรจะช่วยกับกลุ่มและให้คำปรึกษา รวมไปถึงสร้างเงื่อนไขเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้นในอนาคต แบ่งเขตการท่องเที่ยวให้ชัดเจน รวมไปถึงแนะนำการท่องเที่ยวให้ชุมชนในพื้นที่ที่ไม่เห็นด้วยเข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้จัดทำแผนที่ท่องเที่ยวและกำหนดการท่องเที่ยว

3. ด้านบุคคล (people)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นตรงกันว่าด้านบุคคลนั้นเป็นปัญหาใหญ่ที่สุด ถึงแม้มีทรัพยากรบุคคลหลักในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว แต่การท่องเที่ยวไม่ใช่อาชีพหลักสำหรับการดำรงชีวิต ทำให้ผู้นำชุมชนหรือหมู่บ้านต่าง ๆ ไม่เข้าใจว่าการท่องเที่ยวโดยชุมชนคืออะไร แม้ในพื้นที่จะมีกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น การเดินป่า การขี่ช้าง น้ำตก บ่อน้ำอุ่น



หมู่บ้านชาติพันธุ์ เป็นต้น แต่ผู้นำไม่นำการท่องเที่ยวเข้าแผนหมู่บ้านหรือตำบล ทำให้คนในชุมชนไม่เห็นว่าการท่องเที่ยวจะเกิดประโยชน์หรือจะมาช่วยให้ตนมีรายได้เพิ่มขึ้นได้อย่างไร กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักยังกล่าวว่าการท่องเที่ยวจะสามารถเกิดให้เป็นรูปธรรมเหมือนพื้นที่อื่น ๆ ได้ ภาครัฐในพื้นที่ต้องเห็นว่าการท่องเที่ยวนั้นสามารถช่วยให้เกิดรายได้เสริมช่วงนอกฤดูเก็บเกี่ยว จึงจะสามารถทำให้คนในพื้นที่นั้นต้องการเข้ามามีส่วนร่วมทำให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนเกิดขึ้น แม้ว่าแผนพัฒนาปัจจุบันจะเป็นแบบจากล่างขึ้นบน (bottom-up planning) แต่ปัญหาคือการแก้ไขนั้นไม่ตรงจุดที่ต้องการเพราะผู้นำชุมชนไม่มีวิสัยทัศน์ จึงจำเป็นต้องทำแบบทางลัดคือต้องเข้าไปหาผู้ที่เข้าใจมากกว่าและมีกำลังสั่งการมากกว่าเพื่อให้แผนนั้นดำเนินไปได้โดยเฉพาะหน่วยงานอื่น ๆ นอกเหนือจากชุมชนและภาครัฐในพื้นที่ เช่น ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่ ผู้จัดการธนาคารออมสินเขตภาคเหนือ ผู้ประสานงานด้านการบริการชุมชนในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เป็นต้น เพราะเมื่อแผนไม่สามารถดำเนินการได้ก็จะไม่สามารถดึงคนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวได้เช่นกัน เพื่อให้การท่องเที่ยวสามารถดำเนินกิจกรรมไปได้ จำเป็นที่จะต้องวางบุคลากรให้เหมาะสมกับแผนการท่องเที่ยวที่มี นอกจากนี้ยังต้องจัดทำแผนการท่องเที่ยวให้เหมาะกับทั้งขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวและบุคลากรที่มีอย่างจำกัด เพื่อให้กิจกรรมการท่องเที่ยวนั้นดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและเป็นที่ประจักษ์ว่าการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นอยู่ในขณะนี้มันเป็นแบบใด เพื่อที่จะดึงดูดคนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวมากขึ้น และจะยังช่วยให้เกิดรายได้เสริมจากการท่องเที่ยว

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวว่าเมื่อเกิดการท่องเที่ยวแล้วและสามารถแสดงให้เห็นถึงความต้องการและรายได้จากนักท่องเที่ยว จะทำให้ภาครัฐท้องถิ่นและคนในชุมชนกระตือรือร้นในการยื่นมือเข้ามาช่วย โดยเฉพาะคนในชุมชน หากเห็นว่าสามารถเกิดรายได้จากการท่องเที่ยวจะมีคนให้ความสนใจและต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มี แต่จะต้องมีการจัดการบุคลากรโดยการเพิ่มทักษะเกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้มากขึ้น เพื่อที่จะช่วยให้การท่องเที่ยวในพื้นที่ยั่งยืนและเป็นระบบมากขึ้น

4. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ (productivity and quality)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวว่าปัจจุบันการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่เน้นการสร้างประสบการณ์ให้นักท่องเที่ยว เพราะอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่มีกลุ่มชาติพันธุ์หลากหลาย แต่การควบคุมให้อยู่ในมาตรฐานตลอดอาจจะเป็นไปได้ยาก เพราะบางครั้งกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเกิดขึ้นแบบจำเพาะ เช่น งานแต่งงาน งานศพ ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มาช่วงจังหวะนั้นอาจจะได้



ประสบการณ์ที่แปลกใหม่และเกิดการบอกต่อ แต่การบอกต่อนั้นทำให้เกิดปัญหาคือกลุ่มนักท่องเที่ยวใหม่ที่เข้ามาจะเกิดการคาดหวังว่าจะได้ประสบการณ์แบบเดียวกับผู้ที่บอกต่อซึ่งเป็นไปได้ยาก บางครั้งทำให้ถูกมองว่าไม่มีความเป็นมืออาชีพหรือถึงขั้นที่นักท่องเที่ยวบางคนเกิดความไม่พอใจ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวว่าการสร้างประสบการณ์ให้นักท่องเที่ยวที่นั่นค่อนข้างจะแตกต่างและเป็นเอกลักษณ์มากสำหรับอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ แต่ติดตรงที่ว่าประสบการณ์แต่ละช่วงที่นักท่องเที่ยวมานั้นจะแตกต่างกัน เช่น หากมาช่วงเทศกาลปีใหม่ นักท่องเที่ยวจะได้สัมผัสบรรยากาศของการเฉลิมฉลองอย่างเต็มที่ รวมไปถึงเอกลักษณ์ของเทศกาล หรือหากมาท่องเที่ยวแล้วเจอการแต่งงานของชาติพันธุ์ ก็จะได้รับประสบการณ์อีกแบบหนึ่ง ซึ่งที่เป็นปัญหาเพราะความไม่แน่นอนของเทศกาลและพิธีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อีกทั้งการท่องเที่ยวบางช่วงอาจจะเจอฤดูกาลของผลผลิตที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้นักท่องเที่ยวที่เคยเข้ามาท่องเที่ยวแล้วเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง จะมีความต้องการท่องเที่ยวที่แตกต่างไปจากครั้งแรกอย่างแน่นอน จึงต้องมีแผนการท่องเที่ยวอื่นไว้รองรับนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวซ้ำเพิ่มขึ้น

ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนได้เสนอว่าในอนาคตอาจจะต้องมีการจำลองพิธีหรือเทศกาลขึ้นมาเพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่และเพื่อเพิ่มประสบการณ์การท่องเที่ยวที่แปลกใหม่ให้นักท่องเที่ยว เนื่องจากมีพื้นที่และทรัพยากรอยู่แล้ว อาจจะเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะช่วยกระจายรายได้ไปยังคนในพื้นที่มากขึ้น อีกทั้งจะช่วยให้ชุมชนเห็นผลดีหากมีกิจกรรมการท่องเที่ยวเข้ามาในพื้นที่ ผู้ให้ข้อมูลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มเห็นตรงกันว่า การจำลองประเพณี เทศกาล หรือพิธีกรรมของชาติพันธุ์นั้นสามารถทำได้ แต่จะต้องมีแนวทางที่ชัดเจนและมีกลุ่มของชาติพันธุ์นั้น ๆ เห็นด้วย แต่หากการแสดงสดนั้นอาจจะมีผลกระทบต่อการค้าทางชีวิต ฉะนั้นการจัดทำในรูปแบบการนำเสนอเป็นภาพเคลื่อนไหวน่าจะเป็นไปได้ง่ายที่สุด และใช้งบประมาณน้อยที่สุดในขณะนี้ หากในอนาคตได้ผลตอบรับดีหรือมีความต้องการที่จะดูแสดงสด จึงค่อยกลับมาหารือกันอีกครั้ง นอกจากนี้ยังมีการวางแผนเพื่อจัดทำการท่องเที่ยวแบบเลือกเอง (customized travelling) สำหรับนักท่องเที่ยวที่เคยมาใช้บริการแล้วและกลับมาเที่ยวซ้ำ โดยกลุ่มการท่องเที่ยวกำลังปรึกษากับอาจารย์คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อจัดทำเว็บไซต์การท่องเที่ยวโดยชุมชนอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เลือกว่าอยากจะเที่ยวแบบใดเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มของตนเอง

ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดเห็นตรงกันว่า การจัดทำรูปแบบการนำเสนอเป็นภาพเคลื่อนไหวนั้นจะเป็นแนวทางที่ดีที่สุด แต่ก่อนที่จะทำได้ อาจจะต้องขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นเข้ามา



ช่วยถ่ายทอด เพราะยังขาดความรู้และอุปกรณ์ในการติดต่อให้ออกมาน่าสนใจ ซึ่งหากมีการประชุมกับหน่วยงานภาครัฐในท้องถิ่น หรือมีการประสานเข้ามาจากกลุ่มอื่น ๆ อาจจะขอความช่วยเหลือด้านดังกล่าว เพราะหากรูปแบบการนำเสนอเป็นภาพเคลื่อนไหวดังกล่าวเผยแพร่ออกไปและสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ จะเป็นอีกทางหนึ่งที่ช่วยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี อีกทั้งการจัดทำเว็บไซต์ที่กำลังจะเกิดขึ้นนั้นจะช่วยแก้ปัญหาความจำเจในการท่องเที่ยวในพื้นที่ได้มากขึ้น เพราะการเลือกรายการท่องเที่ยวเองจะเป็นส่วนช่วยให้นักท่องเที่ยวได้ออกแบบการท่องเที่ยวด้วยตนเอง และยังเป็นส่วนช่วยเรื่องการออกแบบบริการที่นักท่องเที่ยวต้องการอีกด้วย

5. ด้านสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ (physical evidence)

อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วย 5 ตำบล คือ ตำบลสะเมิงใต้ ตำบลสะเมิงเหนือ ตำบลบ่อแก้ว ตำบลแม่สาบ และตำบลยังเมิน ปัญหาที่พบเหมือนกัน คือ ป้ายบอกทางที่ไม่ชัดเจน ไม่มีป้ายแนะนำสถานที่ กล่าวคือจำนวนป้ายบอกสถานที่ที่มีจำกัด หากไม่ใช้คนในพื้นที่ที่มีสิทธิ์สูงที่จะหลงทางเพราะไม่ชินทาง อาจจะทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ผู้ให้ข้อมูลทุกคนให้ความเห็นตรงกันว่าสถานที่ที่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาด้วยตนเองนั้น ไม่รู้จักพื้นที่และมีจุดหมายปลายทางไว้อยู่แล้ว เมื่อเห็นว่าสถานที่ที่ขับผ่านไม่ได้มีป้ายบอกหรือจุดให้บริการนักท่องเที่ยวจึงได้ทำการขับผ่านไปโดยไม่แวะพัก ทำให้พื้นที่ไม่เป็นที่รู้จักและเข้าใจว่าเป็นเพียงหมู่บ้านธรรมดาเท่านั้น ป้ายบอกทางและจุดบริการนักท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีในขณะนี้ ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าทุกครั้งที่มีโอกาสเข้าไปคุยกับเจ้าหน้าที่รัฐเกี่ยวกับการท่องเที่ยว มักจะไม่ได้คำตอบและยังไม่ได้มีการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม ถึงแม้จะมีการประชุมประจำเดือนและมีการสอบถามความต้องการของแต่ละกลุ่มก็ตาม จำเป็นที่จะต้องหาองค์กรภายนอกที่ต้องการจะเข้ามาช่วยสนับสนุนทั้งด้านความรู้และองค์ประกอบอื่น ๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เพราะจะต้องใช้งบประมาณจัดทำ อีกทั้งยังต้องมีการสอบถามความคิดเห็นกับชุมชนเพิ่มเติมว่าต้องการตั้งจุดบริการที่ใด และป้ายต่าง ๆ ต้องการทำเกี่ยวกับอะไรบ้าง และการออกแบบจะต้องสอดคล้องกับพื้นที่ให้มากที่สุด

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าปัจจุบันได้ใช้ร้านค้าประจำตำบลหรือใช้สถานที่ที่เป็นจุดเด่นในการนัดพบนักท่องเที่ยว เพื่อให้การเดินทางเมื่อเข้ามาถึงในพื้นที่แล้วได้พักผ่อนก่อนที่จะเริ่มทำกิจกรรมการท่องเที่ยว ผู้ให้ข้อมูลกล่าวเพิ่มเติมว่าร้านหรือสถานที่ส่วนใหญ่จะเป็นของเอกชนซึ่งทำเองโดยเจ้าของพื้นที่และไม่ได้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงกับการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น จึงทำให้



เห็นว่าหากมีการจัดทำจุดบริการนักท่องเที่ยวตามความเห็นของกลุ่มแล้ว จะทำให้การบริหารและบริการขึ้นตรงกับกลุ่มที่สุด องค์การภาครัฐภายในพื้นที่จำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับจุดบริการนักท่องเที่ยว ถึงแม้การท่องเที่ยวในอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่จะเป็นเพียงอาชีพเสริมสำหรับชุมชน แต่ยังมีนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยใช้ตำบลต่าง ๆ ภายในอำเภอเป็นทางผ่านไปยังสถานที่อื่น ๆ แม้องค์กรจะไม่มียงบประมาณสนับสนุนมากนัก แต่หากช่วยในการประสานงานกับองค์กรเอกชนภายนอก หรือหาผู้สนับสนุนที่สนใจเข้ามามีส่วนร่วมในการทำการท่องเที่ยวภายในอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ก็จะทำให้ประหยัดงบประมาณของทางภาครัฐ และสามารถนำเงินส่วนนั้นไปพัฒนาสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอื่น ๆ ในชุมชนได้

5. อภิปรายผลการวิจัย

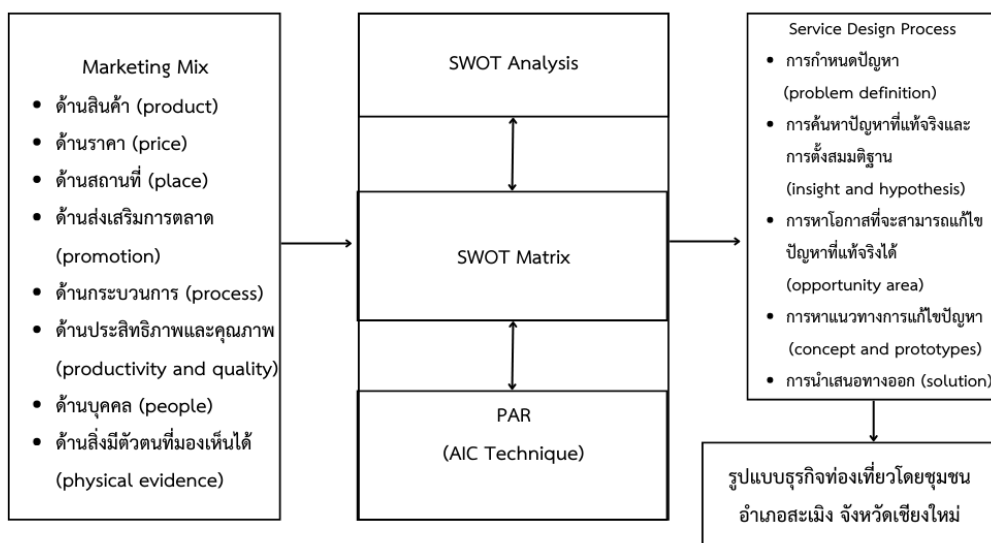
ผู้วิจัยพบว่าผลวิจัยสอดคล้องกับ ภาวนา โกมลนาค (2554) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนโป่งกาว ตำบลสะเมิงเหนือ อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ชุมชนไม่มีความรู้เรื่องการท่องเที่ยวและขาดความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ชุมชนไม่มีส่วนร่วมในการจัดการแหล่งท่องเที่ยว ไม่มีแผนพัฒนาการท่องเที่ยว ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว แม้ว่าจะเป็นพื้นที่ที่มีความโดดเด่นทางกายภาพ ชุมชนมีบทบาทมากในการอนุรักษ์ทรัพยากร แต่กิจกรรมการท่องเที่ยวมักถูกจำกัดอยู่เพียงที่รีสอร์ทโป่งกาวเท่านั้น นอกจากนี้ยังพบอุปสรรคหลายประการเช่น ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งระบบการไฟฟ้าและระบบสื่อสาร (เครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์) สำหรับแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวจะต้องปรับปรุงภูมิทัศน์สองข้างทาง พัฒนาสภาพถนนและเส้นทางท่องเที่ยว โดยเฉพาะการแยกพื้นที่การท่องเที่ยวจากเขตปศุสัตว์ จัดตั้งศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวและแต่งตั้งคณะกรรมการชุมชนเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว ถึงแม้จะล่วงเลยมากกว่า 10 ปี การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวในอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นไปอย่างล่าช้าอีกทั้งยังเป็นปัญหาเดิมที่ต้องได้รับการแก้ไข นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับ จะเด็ด ศิริงาม (2545) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย พบว่า แนวทางการพัฒนาจะต้องมีการวางแผนร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลยต่อไป นอกจากนี้นักท่องเที่ยวที่ได้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าควรเร่งปรับปรุงหรือส่งเสริมเพื่อการพัฒนาแบ่งได้เป็น 3 ด้าน



ซึ่งแต่ละด้านมีเรื่องที่ควรเร่งทำคือ ด้านสภาพทั่วไปควรส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนเอง ส่งเสริมและให้ความรู้เบื้องต้นแก่ประชาชนถึงแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นและให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว อีกทั้งควรปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีความสวยงามตลอดปี ด้านสินค้าและแหล่งท่องเที่ยว ควรมีการปรับปรุงเรื่องความสะดวก สบายและเป็นระเบียบ และด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกควรมีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในธุรกิจบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ถึงแม้จะเป็นพื้นที่ที่ต่างกัน แต่การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวยังต้องใช้เวลาให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนในท้องถิ่นควบคู่กันไป เพราะกระแสการท่องเที่ยวในชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อีกทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวมีความต้องการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

6. องค์ความรู้จากการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบธุรกิจท่องเที่ยวโดยชุมชนอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ความรู้ได้จากการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1. รูปแบบธุรกิจท่องเที่ยวโดยชุมชนอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่



ผลการสร้างรูปแบบธุรกิจท่องเที่ยวโดยชุมชน อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการออกแบบบริการเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้ทำการลงพื้นที่ติดต่อกันเป็นระยะเวลาหนึ่ง ทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการทำวิจัยและแบบสอบถาม และยังได้เข้าใจเพิ่มขึ้นว่าการจัดทำกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำเป็นที่จะต้องใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (participatory action research หรือ PAR) โดยใช้เทคนิค AIC ซึ่งเป็นวิธีการเรียนรู้จากประสบการณ์โดยอาศัยการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมวิจัย นับตั้งแต่ระบุปัญหา การดำเนินการ การติดตามผล จนถึงขั้นประเมินผลปฏิบัติการ ปฏิบัติการ (action) หมายถึงกิจกรรมที่โครงการวิจัยต้องการจะดำเนินการ ส่วนใหญ่แล้วปฏิบัติการมันเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาด้านใดด้านหนึ่ง การมีส่วนร่วม (participation) หมายถึงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องของทุกฝ่ายที่ร่วมกิจกรรมวิจัยในการวิเคราะห์สภาพปัญหาหรือสถานการณ์อันในอันหนึ่งแล้วร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และการดำเนินการจนสิ้นสุดการวิจัย (สุภางค์ จันทวานิช, 2540, น. 67) ชมรมการท่องเที่ยวอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น มีสมาชิกที่มาจากหลากหลายกลุ่ม จึงทำให้การใช้การปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยใช้เทคนิค AIC มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยรวมกลุ่มของสมาชิก อีกทั้งยังเป็นส่วนช่วยให้สมาชิกภายในกลุ่มมีความสัมพันธ์ที่ดีและกลมเกลียวกันมากยิ่งขึ้น

เมื่อทราบว่าการธุรกิจการท่องเที่ยวของตนเองเป็นเช่นไรแล้ว จึงจะนำส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ (Marketing Mix) เป็นตัวช่วยให้ธุรกิจชุมชนสามารถรองรับความต้องการได้รอบด้านมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยให้ชุมชนมองเห็นปัญหาและสามารถคาดการณ์กับสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตได้อีกด้วย โดยใช้ทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ (product) 2) ด้านราคา (price) 3) ด้านการจัดจำหน่าย (place) 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion) 5) ด้านกระบวนการ (process) 6) ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ (productivity and quality) 7) ด้านทรัพยากรบุคคล (people) และ 8) ด้านสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ (physical evidence) (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2549, น. 51-55) จากนั้นต้องนำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้จากทั้ง 3 องค์ประกอบใหญ่มาทำการสังเคราะห์เพิ่มเติม โดยใช้ การวิเคราะห์ SWOT Analysis คือเครื่องมือที่จะใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ในการวางแผนและบริหารจัดการองค์กร เพื่อชิงความได้เปรียบและสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กร โดยการวิเคราะห์นี้จะต้องคำนึงถึงภาพรวมขององค์กรทั้งภายในและภายนอก ซึ่งโอกาสสามารถช่วยกำหนดทิศทางการทำงานให้เหมาะสมและอุปสรรคสามารถแก้ไขจุดบกพร่องเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต (Thompson, Strickland, &



Gamble, 2007, p. 97) จากนั้นจึงมากำหนดกลยุทธ์ของส่วนประสมทางการตลาดว่าด้านใดมีกลยุทธ์เป็นแบบใด โดยใช้ SWOT Matrix เป็นการประเมินสถานการณ์ปัจจุบันที่องค์กรหรือชุมชนกำลังเผชิญหน้าอยู่ โดยวิเคราะห์จากปัจจัยภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) และปัจจัยภายนอก (อุปสรรคและความท้าทาย) เพื่อที่จะสามารถวิเคราะห์ได้ว่าจะใช้กลยุทธ์ใดในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (ยุทธการ ไวยอาภา, 2553, น. 71-73)

สำหรับอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการวิเคราะห์กลยุทธ์ SWOT Matrix พบว่ามีทั้งหมด 5 ด้านจาก 8 ด้าน ที่จะต้องใช้กลยุทธ์เชิงแก้ไข หรือ WO Strategy ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ (product) 2) ด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion) 3) ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ (productivity and quality) 4) ด้านบุคคล (people) และ 5) ด้านสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ (physical evidence) จึงทำให้จำเป็นต้องหาวิธีการแก้ไขเพื่อปรับให้ไปในทิศทางของกลยุทธ์เชิงรุก หรือ SO Strategy มากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำกระบวนการการออกแบบบริการมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน (service design process) ประกอบด้วย 1) การกำหนดปัญหา (problem definition) 2) การค้นหาปัญหาที่แท้จริงและการตั้งสมมติฐาน (insight and hypothesis) 3) การหาโอกาสที่สามารถแก้ไขปัญหาที่แท้จริงได้ (opportunity area) 4) การหาแนวทางการแก้ไขปัญหา (concept and prototypes) และ 5) การนำเสนอทางออก (solution) (The British Design Council, 2015)

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 หน่วยงานทางภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ควรนำรูปแบบธุรกิจท่องเที่ยวโดยชุมชน อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการออกแบบบริการเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เป็นส่วนช่วยในการกำหนดความเหมาะสมของพื้นที่ก่อนที่จะเกิดการท่องเที่ยว และควบคุมให้อยู่ในกรอบที่สามารถดูแลได้ทั่วถึง

1.2 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา หรือหน่วยงานอื่น ๆ ควรนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ได้จากกระบวนการออกแบบการบริการ (service



design process) ไปวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อที่จะได้นำไปปรับใช้กับการท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่ที่มีบริบทใกล้เคียงกับอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่

2. ข้อเสนอแนะในระดับปฏิบัติการ

2.1 คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเอกชน มหาวิทยาลัย หรือผู้ที่สนใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน สามารถนำผลการศึกษาและรูปแบบการท่องเที่ยวโดยชุมชนอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ไปปรับใช้ในโครงการต่าง ๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกับชุมชนที่ต้องการเข้าไปสนับสนุนหรือศึกษา เพื่อให้เป็นแนวทางในการปรับใช้ให้เข้ากับบริบทพื้นที่ของตนเอง

2.2 นักวิจัย หรือนักวิชาการสามารถนำผลในการศึกษาในการวิจัยในครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งต่อไป รวมถึงการศึกษาในประเด็นด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม โดยเฉพาะในด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อ ส่วนประสมทางการตลาด และการออกแบบบริการ เนื่องจากเป็นส่วนที่มีความสำคัญในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของนักท่องเที่ยว

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและส่วนประสมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์ และจัดทำแผนการตลาดเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวนอกฤดูฤดู และให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ ๆ มากขึ้น

3.2 การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำเปรียบเทียบพื้นที่อื่นที่มีความใกล้เคียงกัน เพื่อยืนยันรูปแบบที่ได้พัฒนาไว้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

จะเด็ด ศิริงาม. (2545). *แนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย*

(ปัญหาพิเศษปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ภาวนา โกมลนาค. (2554). *แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนโป่งกวาว*

ตำบลสะเมิงเหนือ อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ (การศึกษาระดับปริญญาโท).

มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น



ยุทธการ ไวยอาภา. (2553). *การพัฒนาการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวโดยชุมชน บ้านสบวิน ตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.

สยาม อรุณศรีมรกต, และ ยงยุทธ วัชรดุลย์. (2559). เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 17 ประการของสหประชาชาติเพื่อโลกอนาคต. *วารสารวิจัยสหวิทยาการไทย*, 11(3), 1-7.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 (ฉบับประกาศราชกิจจานุเบกษา)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด. (2562). *แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ (พ.ศ. 2561 - 2565) ฉบับทบทวนรอบปี พ.ศ. 2563 ฉบับปรับปรุง สิงหาคม 2562*. สืบค้นจาก <https://www.chiangmai.go.th/managing/public/D2/2D14Jan2020084026.pdf>

สุรางค์ จันทวานิช. (2540). *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

The British Design Council. (2015). Design methods for developing services. Retrieved from https://www.designcouncil.org.uk/fileadmin/uploads/dc/Documents/DesignCouncil_Design%20methods%20for%20developing%20services.pdf

Thompson, A. A., Strickland, A. J., & Gamble, J. E. (2007). *Crafting and Executing Strategy-Concepts and Cases* (15th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Irwin.