



รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกสะเกทอง
อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

วิทยานิพนธ์
ของ
วชิรญา ตติยนันท์กุล

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มีนาคม 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกกระตอน
อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

วิทยานิพนธ์
ของ
วชิรญา ตติยน์นทกุล

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มีนาคม 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

Supply Chain Management Model of Communities - Based Tourism Activities: A Case
Study of Koksaton, Dansai District, Loei Province

Wachiraya Tatiyanantakul

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for Doctor of Philosophy (Tourism and Hotel Management)

March 2023

Copyright of Mahasarakham University



61425611

MSU iThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางสาวชिरญา ตติยันทกุล แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ศ. ดร. เทิดชาย ช่วยบำรุง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผศ. ดร. กันต์มัลย์ จินดาประเสริฐ)

..... กรรมการ

(ผศ. ดร. นันทนา ลาภวิเศษชัย)

..... กรรมการ

(ผศ. ดร. ถิ่นจง โพชารี่)

..... กรรมการ

(อ. ดร. วันทกานูจน์ สี่มาโรฤทธิ์)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....
(ศ. ดร. ปฐม หงษ์สุวรรณ)
คณบดีคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม

.....
(รศ. ดร. กิรสิน ชัยมูล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ชื่อเรื่อง	รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกษะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย		
ผู้วิจัย	วชิรญา ตติยนันท์กุล		
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ		
ปริญญา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต	สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ปีที่พิมพ์	2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ระบุองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน 2) ศึกษา VSM ของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน 3) ศึกษาเปรียบเทียบคุณค่าที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ของผลกระทบความสูญเสียของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว 5) เสนอรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ใช้วิธีการวิจัยผสมผสาน (Mixed Methods Research) ทั้งเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ร่วมกันในช่วงต่างๆของการทำวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการศึกษาเอกสาร การสำรวจ การสังเกต และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key-Informant) 3 กลุ่ม จำนวน 35 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) กำหนดรหัส (Coding) และวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ระยะที่ 2 การวิเคราะห์แผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณร่วมกัน ใช้แบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติพื้นฐาน การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (ANOVA) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณ (MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ระยะที่ 3 การปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานภายในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้วยหลักการ ECRS Analysis เพื่อแก้ไขปัญหา (ความสูญเสีย) แล้วสร้างรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนในอนาคต ระยะที่ 4 นำผลในระยษะที่ 3 ไปตรวจสอบประเมินผลการการศึกษาด้วยการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) เพื่อยืนยันรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่



614255611

MSU - iThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

มีประสิทธิภาพปราศจากปัญหา (ความสูญเปล่า) 9 ประการ แล้วสรุปรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ผลการวิจัยพบว่า ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย 5 กลุ่มภาคีการท่องเที่ยว คือ (ระดับต้นน้ำ) 1) ชัพพลายเออร์ระดับที่ 2 ที่ทำหน้าที่จัดหาสิ่งนำเข้าวัตถุดิบ ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตกิจกรรมการท่องเที่ยว หรือเป็นวัสดุที่ยังไม่ได้แปรรูปเป็นสินค้าสำเร็จรูปให้กับชัพพลายเออร์ระดับที่ 1 (ระดับกลางน้ำ) 2) ชัพพลายเออร์ระดับที่ 1 เป็นกลุ่มคนที่สมาชิกในชมรมฯ และชุมชนจัดตั้งขึ้นเพื่อดูแลด้านใดด้านหนึ่งและกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน 3) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับ 2 เป็นกลุ่มคนหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ในการเสนอขายหรือส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน จากชุมชนแหล่งท่องเที่ยวให้กับลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยว 4) ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 หรือ ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อน ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจกรรมและผลประโยชน์ จัดรายการกิจกรรมท่องเที่ยวและเสนอขาย ติดต่อประสานงานกับกลุ่มที่ให้บริการภายในชุมชน (ระดับปลายน้ำ) 5) นักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาใช้บริการกิจกรรมท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อน

ผลการวิเคราะห์แผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) พบว่า กิจกรรมการจัดนำเที่ยวฯ มีการทำงาน 8 ขั้นตอน 15 กิจกรรมที่ต้องทำ ใช้เวลาเพื่อทำกิจกรรมทั้งหมด (LT) 320.40 นาที เวลา PT/VA 139.90 นาที เวลา NNVA 162.50 นาที เวลา NVA 18 นาที กิจกรรมการทำชิงผงมีการทำงาน 10 ขั้นตอน 18 กิจกรรมที่ต้องทำ ใช้เวลาเพื่อทำกิจกรรมทั้งหมด (LT) 3,056 นาที เวลา VA 105 นาที เวลา NNVA 2,881 นาที เวลา NVA 70 นาที กิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์มีการทำงาน 6 ขั้นตอน 9 กิจกรรมที่ต้องทำ ใช้เวลาเพื่อทำกิจกรรมทั้งหมด (LT) 3,011 นาที เวลา VA 848 นาที เวลา NNVA 1,803 นาที เวลา NVA 360 นาที

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี เพศ และ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรม แตกต่างกัน ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในคุณค่าของกิจกรรมทั้ง 2 กิจกรรม ไม่แตกต่างกัน สำหรับกิจกรรมการทำชิงผง พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรม ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ นักท่องเที่ยวที่มี อายุ และระดับการศึกษาที่ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรม แตกต่างกัน



614255611

MSU iThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผลกระทบความสูญเปล่าที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า กิจกรรมการจัดนำเที่ยวฯ กิจกรรมการทำชิง และกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ พบความสูญเปล่า ทั้ง 9 ประการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรม

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กกสะท้อน เป็นกระบวนการในการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพปราศจากปัญหา (ความสูญเปล่า) 9 ประการ ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานภายในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมด้วยหลักการ ECRS Analysis (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) ครอบคลุมกิจกรรมการจัดหาจัดซื้อ (Supply) กิจกรรมการผลิตและบริการ (Process) กิจกรรมการนำส่งและเคลื่อนย้าย (Movement and Flow) คุณค่าการท่องเที่ยว (Value) ไปยังผู้รับที่เป็นนักท่องเที่ยวได้อย่างราบรื่นทั้งระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการที่คาดหวังของนักท่องเที่ยวให้รู้สึกพึงพอใจ ภายใต้หลักการจัดการท่องเที่ยวแบบสิ้น 6 ขั้นตอน (Defining value, Map Value Stream, Flow, Pull, Standardization, Perfection)

คำสำคัญ : ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว, การจัดการแบบสิ้น, การท่องเที่ยวโดยชุมชน, ความสูญเปล่าของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน

TITLE	Supply Chain Management Model of Communities - Based Tourism Activities: A Case Study of Koksaton, Dansai District, Loei Province		
AUTHOR	Wachiraya Tatiyanantakul		
ADVISORS	Assistant Professor Kantimarn Chindaprasert , Ph.D.		
DEGREE	Doctor of Philosophy	MAJOR	Tourism and Hotel Management
UNIVERSITY	Maharakham University	YEAR	2023

ABSTRACT

The purposes of this study were: 1) to define CBT activities supply chain, 2) to analyze Value Stream Mapping; VSM, 3) to compare values of activities of CBT as tourists expected classified by demographic characteristics, 4) to study correlation of wastes on CBT management affecting tourists' satisfaction, 5) to propose a management model of CBT activities supply chain. The research method is mixed research using both qualitatively and quantitative together during the research period that could be divided into 4 steps as follows:- Step 1- Studying the components of CBT activities supply chain, all members and relationships that caused operations of CBT by studying documents, surveys, observations and interviewing 35 persons from 3 groups of key-Informants. A qualitative were conducted by content analysis, coding, thematic analysis method. Step 2- Analyzing of VSM within CBT activities supply chain by qualitative together with quantitative research. To collect data, 400 copies of the questionnaire. The statistics used for quantitative data analysis were: ANOVA, MANOVA, Multiple Correlation Analysis and Multiple Regression Analysis. Step 3 - Improving the efficiency of performances within CBT supply chain ECRS Analysis were used for solving 9 wastes of CBT management, then a management model on CBT activities was created. Step 4 - Analyzing results from Step 3, then examination and evaluation of results were done by Focus Group Discussion for verifying of performance indicators in CBT activities supply chain management efficiency without

9 wastes. Then proposing a supply chain management model of communities - based tourism activities.

Results of this research revealed that the CBT activities supply chain was consisted of 5 groups of tourism member as; (Upstream) 1) Tier 2 Suppliers purchased materials that were used in manufacturing of tourism products or raw materials for Tier 1 Suppliers; (Midstream) 2) Tier 1 Suppliers was a group of club's member and the community appointed them for taking care of any aspect of community-based tourism; 3) Tier 2 Organizer/Operator were groups or organizations, both of government and private agencies, who did their duties as middlemen for sales representatives or promote community-based tourism between tourism communities and tourists; 4) Tier 1 Organizer/ Operator or Kok Sathon Community-Based Tourism Promotion Club and; (Downstream) 5) Tourist/Customer who come for community-based tourism activities.

Analysis results of VSM:- Tour operations were 8 procedures with 15 activities and time (LT) was 320.40 min., Process Time:PT (VA) was 139.90 min., time of NNVA was 162.50 min. and, time of NVA was 18 min. Making ginger powder 10 procedures with 18 activities and time (LT) was 3,056 min., Process Time:PT (VA) was 105 min., time of NNVA was 2,881 min. and, time of NVA was 70 min. Homestay's activity were consisted of 6 procedures with 9 activities and Process Time:PT (VA) was 3,011 min., time of VA was 848 min., time of NNVA was 1,803 min. and, time of NVA was 360 min.

For comparison of values on activities found that: tour operations's activity and homestay's activity, tourists with differences of gender and educational level had different opinions on value of activities, while those with differences of age had no different opinions. For making ginger powder's activity, it was found that tourists with differences of gender had no different opinions, while those with differences of age and educational level had different opinions on value of activities.

Results of analysis on correlation and impact found that:- all 3 CBT activities were correlation to overall activities satisfactions.

Results of a supply chain management model of communities - based tourism activities found that the model is an effective community-based tourism management process and quality without 9 wastes by improving work efficiency within the supply chain of activities with principles of ECRS Analysis; (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) covering procurement activities (Supply), production and service activities (Process), movement and flow activities, travel values (Value) to recipients who are tourists seamlessly throughout the system. To meet the expected needs of tourists to feel satisfied by using the 6 principles of lean tourism management (Defining value, Map Value Stream, Flow, Pull, Standardization, Perfection).

Keyword : Tourism Supply Chain, Lean Management, CBT, Wastes of Lean Community-Based Tourism Management



614255611

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันทิมาลัย จินดาประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้เรียนรู้ และเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยมุ่งมั่นในการวิจัยจนบรรลุผลที่มุ่งหวัง ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง กราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ศาสตราจารย์ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง ประธานกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลินจง โพชารี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา ลาภวิเศษชัย และอาจารย์ ดร.วันทกาญจน์ สีมาโรฤทธิ์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ทุกท่านได้กรุณาเสียสละเวลาที่มีค่าและให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์จนทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาภรณ์ประสงค์ทัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา สว่างคง และ อาจารย์ ดร.ธินิกานต์สังข์สุวรรณ ผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยตรวจเครื่องมือการวิจัย

ขอขอบพระคุณองค์การบริหารส่วนตำบลกกสะทอน สำนักงานพื้นที่พิเศษเลย (อพท.5) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานเลย สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศ (สทท) ประชามรรษส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอน ฝ่ายนันทนาการและการสื่อความหมายเพื่อการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า และสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ที่อนุเคราะห์เข้าร่วมอภิปรายกลุ่มย่อยให้ความเห็นและข้อเสนอแนะแก่งานวิจัย

ขอขอบคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ระพีพันธ์ ปิตาคะโส ที่ทำให้ข้าพเจ้าได้มีโอกาสเรียนรู้การบูรณาการศาสตร์และเครื่องมือสมัยใหม่ที่ประเทศพัฒนาแล้วใช้เพื่อพัฒนางานวิจัย ขอขอบคุณอาจารย์ ดร.กฤษณะ ปินะพัง ที่ให้ความรักดูแลเอาใจใส่ และให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้วิจัยไม่รู้เหน็ดเหนื่อย

ขอขอบคุณ ครอบครัว คุณของมารดา บิดา ที่ได้เลี้ยงดูอบรมสั่งสอนและเป็นกำลังใจที่สำคัญแก่ผู้วิจัยเสมอมา จนทำให้งานวิจัยชิ้นนี้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2567 คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

วชิรญา ตติยนันทกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ช
กิตติกรรมประกาศ.....	ญ
สารบัญ.....	ฎ
สารบัญตาราง.....	ฒ
สารบัญภาพประกอบ.....	ถ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
คำถามของการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	12
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	15
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism: (CBT)).....	20
แนวคิดการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain Management: TSCM).....	57
แนวคิดการจัดการแบบลีน (Lean Management).....	84
1. หลักการแผนภาพการไหลของคุณค่า (Value Stream Mapping: VSM).....	108



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

2. หลักการ ECRS Analysis ในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงานเพื่อลดและ
 กำจัดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดการการท่องเที่ยว 127

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับชุมชนกสสะท้อน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย..... 130

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 142

 1. งานวิจัยในประเทศ 142

 2. งานวิจัยต่างประเทศ 147

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 151

 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 155

 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 157

 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ 162

 การเก็บรวบรวมข้อมูล 168

 การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 170

 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 176

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 177

 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 177

 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 182

 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 183

 1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสสะท้อน (Community-Based Tourism Supply Chain: CBTSC)..... 183

 2. ผลการวิเคราะห์การศึกษาแผนภาพการไหลของคุณค่า: Value Stream Mapping (VSM) เพื่อจำแนกรายละเอียดกิจกรรมในกระบวนการดำเนินงานการท่องเที่ยวในชุมชน กสสะท้อนทั้งหมดที่เกิดขึ้น 210

 3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้เพื่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของนักท่องเที่ยวด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสสะท้อนแตกต่างกัน 275

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้เพื่อการวิเคราะห์ความสูญเสียเปล่า 9 ประการ ของ
การจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน มีความสัมพันธ์ของ
ผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว 286

5. ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชน
กรณีศึกษา ชุมชนกกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย โดยอาศัยการปรับปรุง
ประสิทธิภาพด้วยหลักการ ECRS Analysis 297

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 338

 ความมุ่งหมายของการวิจัย..... 338

 สรุปผล 339

 อภิปรายผล..... 350

 ข้อเสนอแนะ 358

บรรณานุกรม..... 360

ภาคผนวก..... 383

 ภาคผนวก ก รายงานการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์การบริหารการพัฒนา
 พื้นที่พิเศษ เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557
 384

 ภาคผนวก ข โปรแกรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอน 389

 ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ 392

 ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลและสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย 396

 ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าร่วมประชุม (Focus Group) เพื่อให้ความเห็น และ
 ข้อเสนอแนะแก่งานวิจัย 400

 ภาคผนวก ฉ แบบสัมภาษณ์ 408

 ภาคผนวก ช แบบสังเกต 429

 ภาคผนวก ซ แบบสอบถาม 435

 ภาคผนวก ฌ คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 442

 ภาคผนวก ฎ หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัย 460



614255611

ประวัติผู้เขียน..... 464



61425611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 สรุปการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบของการท่องเที่ยว โดยชุมชน	30
ตาราง 2 สรุปการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทาน การท่องเที่ยว.....	70
ตาราง 3 สรุปการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะของปัญหา (ความสูญเสีย) ที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าต่อการท่องเที่ยวโดยอาศัยการศึกษาจากภาคธุรกิจบริการ.....	95
ตาราง 4 ชุดสัญลักษณ์ หรือไอคอน ต่าง ๆ ที่ใช้ในการเขียนแผนภาพการไหลของคุณค่า	119
ตาราง 5 จำนวนประชากร ตำบลกสสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย.....	132
ตาราง 6 สถิติการท่องเที่ยวชุมชนกสสะทอนกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว.....	136
ตาราง 7 สรุปวิธีการดำเนินงานวิจัย	153
ตาราง 8 แบบบันทึกการสังเกตการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน	159
ตาราง 9 วิธีการพิจารณาแบบการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index: IOC).....	164
ตาราง 10 สัญลักษณ์รูปภาพหรือไอคอนที่ใช้ในการสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM).....	180
ตาราง 11 การวิเคราะห์รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการจำแนกและจัดระบบข้อมูล	183
ตาราง 12 การวิเคราะห์แก่นสาระเพื่อระบุองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยว ฯ	185
ตาราง 13 การวิเคราะห์แก่นสาระเพื่อระบุองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานกิจกรรมการทำชิงผง ..	193
ตาราง 14 การวิเคราะห์แก่นสาระเพื่อระบุองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์	199
ตาราง 15 สรุปองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน	206
ตาราง 16 แสดงข้อมูลการบันทึกเวลาการทำงานของขั้นตอนและกระบวนการในกิจกรรม	218

ตาราง 17 แสดงลำดับขั้นตอนและกระบวนการในกิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือ
โคร่งบนเขาภูมโนในปัจจุบัน 220

ตาราง 18 แสดงลำดับขั้นตอนและกระบวนการในกิจกรรมการทำชิงผง 236

ตาราง 19 แสดงข้อมูลการบันทึกเวลาการทำงานของขั้นตอนและกระบวนการในกิจกรรม 238

ตาราง 20 รายการขั้นตอนและลำดับกระบวนการในกิจกรรมการทำชิงผงของชุมชน ในปัจจุบัน... 240

ตาราง 21 แสดงลำดับขั้นตอนและกระบวนการในกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์..... 253

ตาราง 22 แสดงข้อมูลการบันทึกเวลาการทำงานของขั้นตอนและกระบวนการในกิจกรรม 254

ตาราง 23 รายการขั้นตอนและลำดับกระบวนการในกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ ในปัจจุบัน . 256

ตาราง 24 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 265

ตาราง 25 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่คาดหวัง 268

ตาราง 26 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่พบในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว
โดยชุมชน 270

ตาราง 27 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน 272

ตาราง 28 เปรียบเทียบคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่นักท่องเที่ยวคาดหวังในกลุ่ม
นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน..... 275

ตาราง 29 เปรียบเทียบคุณค่าของกิจกรรมที่คาดหวังในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน..... 278

ตาราง 30 เปรียบเทียบคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่นักท่องเที่ยวคาดหวังในกลุ่ม
นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 281

ตาราง 31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ในคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน..... 284

ตาราง 32 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัญหา (ความสูญเปล่า) 9 ประการ ในการจัดการกิจกรรม
การท่องเที่ยวโดยชุมชน ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการทำกิจกรรม 288

ตาราง 33 ความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน
..... 290

ตาราง 34 สรุปความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดย
ชุมชน 294

ตาราง 35 ผลการวิเคราะห์กระบวนการไหลของคุณค่าการได้ชมและถ่ายรูปกับดอกนางพญาเสือโคร่ง ที่บานสวยและมีจำนวนมากอย่างปลอดภัยตลอดเส้นทาง.....	303
ตาราง 36 ผลการวิเคราะห์กระบวนการไหลของคุณค่าการได้ฟังที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย	305
ตาราง 37 ผลการวิเคราะห์กระบวนการไหลของคุณค่าการได้พักผ่อนในที่พักผ่อนที่บรรยากาศดี สะอาด สะดวก และปลอดภัย ได้เรียนรู้วัฒนธรรมของชุมชน	307
ตาราง 38 การกำจัดปัญหา(ความสูญเปล่า) ของกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯด้วยหลักการ ECRS Analysis	309
ตาราง 39 สรุปการปรับปรุงขั้นตอนในงานกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ ด้วยหลักการ ECRS Analysis	313
ตาราง 40 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการดำเนินงานจัดการกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ ตาม ประเด็นการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ	316
ตาราง 41 การกำจัดปัญหา(ความสูญเปล่า) ของกิจกรรมการทำชิงผง ด้วยหลักการ ECRS Analysis	317
ตาราง 42 สรุปการปรับปรุงขั้นตอนในงานกิจกรรมการทำชิงผง ด้วยหลักการ ECRS Analysis	321
ตาราง 43 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการดำเนินงานจัดการกิจกรรมการทำชิงผง ตามประเด็น การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ	326
ตาราง 44 การกำจัดปัญหา(ความสูญเปล่า) กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ด้วยหลักการ ECRS Analysis	327
ตาราง 45 สรุปการปรับปรุงขั้นตอนในกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ ด้วยหลักการ ECRS Analysis	329
ตาราง 46 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการดำเนินงานจัดการกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ ตาม ประเด็นการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ	333
ตาราง 47 ค่าความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์เพื่องานวิจัย ชุดเครื่องมือที่ 1 (1) แบบ สัมภาษณ์ กรมอุทยาน.....	443
ตาราง 48 ค่าความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์เพื่องานวิจัย ชุดเครื่องมือที่ 1 (2) แบบ สัมภาษณ์ อบต.....	446

ตาราง 49 ค่าความสอดคล้องของข้อความและวัตถุประสงค์เพื่องานวิจัย ชุดเครื่องมือที่ 1 (3) แบบ
 สัมภาษณ์กลุ่มผู้ปฏิบัติ ผู้ให้บริการ..... 449

ตาราง 50 ค่าความสอดคล้องของข้อความและวัตถุประสงค์เพื่องานวิจัย ชุดเครื่องมือที่ 1 (4) แบบ
 สัมภาษณ์กลุ่มผู้ปฏิบัติ ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสทอน 452

ตาราง 51 ค่าความสอดคล้องของข้อความและวัตถุประสงค์เพื่องานวิจัย ชุดเครื่องมือที่ 2 แบบ
 สังเกตชั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน..... 455

ตาราง 52 ค่าอำนาจการจำแนกรายชื่อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 456



614255611

สารบัญภาพประกอบ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	14
ภาพประกอบ 2 ระบบการท่องเที่ยว	42
ภาพประกอบ 3 แบบจำลองโครงสร้างของระบบห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว	63
ภาพประกอบ 4 ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว	67
ภาพประกอบ 5 ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวชุมชน	79
ภาพประกอบ 6 ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน	81
ภาพประกอบ 7 การศึกษาแนวคิดลีนในภาคบริการ (Lean Service) ของประเทศต่าง ๆ ทั้ง 122 ชิ้น	90
ภาพประกอบ 8 ความสูญเปล่า 9 ประการที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (9 Wastes of Lean Community-Based Tourism Management: LOUND TWO PM).....	99
ภาพประกอบ 9 หลักการของการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนแบบลีน	108
ภาพประกอบ 10 ลักษณะของแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) ที่ถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก	113
ภาพประกอบ 11 ลักษณะขององค์ประกอบที่ปรากฏในแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM).....	115
ภาพประกอบ 12 ชุดสัญลักษณ์พื้นฐาน ที่ปรากฏบนแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM).....	116
ภาพประกอบ 13 ชุดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ปรากฏบนแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM).....	117
ภาพประกอบ 14 ชุดสัญลักษณ์ที่ปรากฏบนแผนภาพการไหลของคุณค่าในบริบทของการบริการ .	118
ภาพประกอบ 15 ขั้นตอนที่ 1 วาดไอคอนผู้รับบริการและซัพพลายเออร์บนมุมทั้ง 2 ของแผนภาพ	122
ภาพประกอบ 16 ขั้นตอนที่ 2 ใส่ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับโปรแกรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ลูกค้าได้จองไว้.....	122
ภาพประกอบ 17 ขั้นตอนที่ 3 วาดกล่องกระบวนการกิจกรรมท่องเที่ยวทั้งหมดที่จะเกิดขึ้น	123
ภาพประกอบ 18 ขั้นตอนที่ 5 วาดไอคอนเวลาคิวและเวลาการรอคอยระหว่างกระบวนการ.....	124



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ภาพประกอบ 19 ชั้นตอนที่ 6 วาดกระบวนการสื่อสารทั้งหมดที่เกิดขึ้นบนแผนภาพ 124

ภาพประกอบ 20 ชั้นตอนที่ 8 สรุปการทำงานของกระบวนการทั้งหมดในระบบจากมุมมองของเวลา
..... 125

ภาพประกอบ 21 ตำแหน่งการสรุปเวลาการทำงานของกระบวนการทั้งหมดในระบบจะอยู่ล่างสุด 126

ภาพประกอบ 22 แผนที่แสดงอาณาเขตตำบลกษะทอน..... 131

ภาพประกอบ 23 ดอกนางพญาเสือโคร่ง กลีบดอกจะมี 5 กลีบ มีลักษณะเป็นสีชมพู..... 136

ภาพประกอบ 24 จุดบริการนำเที่ยวขึ้นภูมิลอชมชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกษะทอน
..... 139

ภาพประกอบ 25 การท่องเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งและธรรมชาติบนเขาภูมิลอ..... 141

ภาพประกอบ 26 แผนที่ท่องเที่ยว ตำบลกษะทอน..... 169

ภาพประกอบ 27 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบเชิงคุณภาพ..... 171

ภาพประกอบ 28 แสดงขั้นตอนการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) 172

ภาพประกอบ 29 องค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการจ้ดการนำเที่ยวฯ และระบบ
ความสัมพันธ์ของภาคีเครือข่าย ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ..... 192

ภาพประกอบ 30 องค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการทำชิงผง และระบบความสัมพันธ์
ของภาคีเครือข่าย ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ..... 198

ภาพประกอบ 31 องค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์และระบบ
ความสัมพันธ์ของภาคีเครือข่าย ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ..... 205

ภาพประกอบ 32 ห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกษะทอน 207

ภาพประกอบ 33 การจ้ดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมิลอ 212

ภาพประกอบ 34 ขั้นตอนการจ้ดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมิลอในปัจจุบัน 214

ภาพประกอบ 35 แสดงเส้นทางการจ้ดนำเที่ยวจากจุดที่ทำการชมรมฯ 216

ภาพประกอบ 36 แสดงจุดที่เป็นแปลงชมดอกนางพญาเสือโคร่ง ที่ให้นักท่องเที่ยวชมทัศนียภาพ บน
เขาภูมิลอ 217

ภาพประกอบ 37 แผนภาพการไหลของคุณค่ากิจกรรมการนำเที่ยวฯ สถานปัจจุบัน 224

ภาพประกอบ 38 แสดงเวลาการให้บริการแบ่งตามส่วนองค์ประกอบ ประกอบด้วยเวลานำของการให้บริการ (PLT) และเวลาที่ให้บริการ (PT) ของกิจกรรมที่ 1	225
ภาพประกอบ 39 มาตรฐานการปฏิบัติงานที่เข้มงวดในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการนำเที่ยวของชุมชน	230
ภาพประกอบ 40 ขั้นตอนการทำงานของกิจกรรมการทำชิงผง ณ บ้านชิงรสนิยมในปัจจุบัน	235
ภาพประกอบ 41 แผนภาพการไหลของคุณค่ากิจกรรมการทำชิงผง สถานปัจจุบัน	243
ภาพประกอบ 42 แสดงเวลาของการจัดกิจกรรมการทำชิงผงแบ่งตามส่วนองค์ประกอบ ประกอบด้วยเวลานำของการทำงาน (PLT) และเวลาที่ให้บริการ (PT).....	244
ภาพประกอบ 43 การเตรียมบ้าน ห้องพัก อาหาร และกิจกรรมให้พร้อมรับนักท่องเที่ยว.....	252
ภาพประกอบ 44 แผนภาพการไหลของคุณค่ากิจกรรมการพักแรมโฮมสเตย์ สถานปัจจุบัน	260
ภาพประกอบ 45 แสดงเวลาของการจัดกิจกรรมการพักแรมโฮมสเตย์แบ่งตามส่วนองค์ประกอบ ประกอบด้วยเวลานำของการทำงาน (PLT) และเวลาที่ให้บริการ (PT).....	261
ภาพประกอบ 46 ความสูญเสียค่าทางการท่องเที่ยวโดยชุมชน 9 ประการ	300
ภาพประกอบ 47 แสดงกระบวนการไหลของคุณค่าในงานกิจกรรมปัจจุบัน ก่อนการปรับปรุง	314
ภาพประกอบ 48 แสดงกระบวนการไหลของคุณค่าในงานกิจกรรมปัจจุบัน หลังการปรับปรุง.....	315
ภาพประกอบ 49 แสดงข้อมูลกระบวนการไหลของคุณค่าในงานกิจกรรมปัจจุบัน ก่อนการปรับปรุง	324
ภาพประกอบ 50 แสดงกระบวนการไหลของคุณค่าในงานกิจกรรมปัจจุบัน หลังการปรับปรุง.....	325
ภาพประกอบ 51 แสดงข้อมูลกระบวนการไหลของคุณค่าในงานกิจกรรมปัจจุบัน ก่อนการปรับปรุง	331
ภาพประกอบ 52 แสดงข้อมูลกระบวนการไหลของคุณค่าในงานกิจกรรมปัจจุบัน หลังการปรับปรุง	332
ภาพประกอบ 53 แนวทางการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษทอง	336
ภาพประกอบ 54 รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษทอง สถานปัจจุบัน	337

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

นโยบายการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาล ที่เร่งส่งเสริมการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้สามารถแก้ไขปัญหาความยากจน โดยเพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ ส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนแหล่งท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561 ; Phanumat et al., 2015) เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับผู้มาเยือนซึ่งจะนำไปสู่ความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น ผู้คนมีคุณภาพชีวิตที่ดี และผลักดันการกระจายรายได้สู่ชุมชนท้องถิ่นให้ชุมชนมีรายได้และได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานและการจัดการการท่องเที่ยว (Jeyacheya and Hampton, 2020 ; Chambers, 1997) ทำให้การท่องเที่ยวมีส่วนสำคัญที่จะนำมาซึ่งอาชีพเสริมและรายได้ในระบบเศรษฐกิจ (Sin and Minca, 2014) อันจะนำไปสู่โอกาสในการลดความเหลื่อมล้ำในชุมชนพื้นที่ต่าง ๆ

จังหวัดเลย เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและเป็น 1 ใน 6 พื้นที่ที่ได้มีการประกาศไว้ในราชกิจจานุเบกษาให้เป็นพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน อันประกอบไปด้วย พื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง พื้นที่พิเศษเมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง พื้นที่พิเศษอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย-ศรีสัชชนาลัย-กำแพงเพชร พื้นที่พิเศษเมืองเก่าน่าน พื้นที่พิเศษเลย และพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2559) เนื่องจากจังหวัดเลยมีศักยภาพสูงด้านการท่องเที่ยวและมีขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดการท่องเที่ยวได้ทั้งในระดับประเทศและตลาดระหว่างประเทศ (สำนักงานพื้นที่พิเศษเลย, 2560) ส่งผลให้ในพื้นที่พิเศษจังหวัดเลยมีชุมชนที่ผ่านการประเมินศักยภาพด้านแหล่งท่องเที่ยวชุมชนจนได้รับเลือกให้เป็นชุมชนต้นแบบการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน 2 แห่ง คือ ชุมชนปลาบ่าอำเภอกุเรื่อ และชุมชนกกระตอน อำเภอด่านซ้าย จากทั้งประเทศที่มีอยู่ทั้งสิ้น 14 ชุมชน¹

¹ 1) ชุมชนแหลมกลัด จ.ตราด 2) ชุมชนบ้านน้ำเขียว จ.ตราด 3) ชุมชนตะเคียนเตี้ย จ.ชลบุรี 4) ชุมชนบ้านซากแก้ว จ.ชลบุรี 5) ชุมชนนครชุม จ.กำแพงเพชร 6) ชุมชนบ้านคูกพัฒนา จ.สุโขทัย 7) ชุมชนเมืองเก่าสุโขทัย จ.สุโขทัย 8) ชุมชนปลาบ่า จ.เลย 9) ชุมชนกกระตอน จ.เลย 10) ชุมชนบ่อสวก จ.น่าน 11) ชุมชนโนนเวียง จ.น่าน 12) ชุมชนเมืองโบราณอู่ทอง จ.สุพรรณบุรี 13) ชุมชนสันลมจอย จ.เชียงใหม่ และ 14) ชุมชนบ้านไร่กองขิง จ.เชียงใหม่

จากการคัดเลือกชุมชนนำร่องตามเกณฑ์มาตรฐานการรับรองแหล่งท่องเที่ยวชุมชน พบว่าชุมชนกกสะทอน อ.ด่านซ้าย มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชนอัตราเฉลี่ยเพิ่มสูงขึ้นทุกปีนับตั้งแต่ปี 2553 ที่เปิดให้มีการท่องเที่ยว (ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย, 2563) โดยนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังชุมชนกกสะทอนส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อมาชมความสวยงามของดอกนางพญาเสือโคร่งหรือดอกซากุระเมืองไทย บนยอดเขาภูมโลในเขตอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้าเป็นหลัก (วาริษฐ์ มัชฌมบุรุษ, 2018; นิยม กุลาชัย, 2563) ซึ่งต้นนางพญาเสือโคร่งจะออกดอกได้ในช่วงปลายเดือนธันวาคมจนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ และดอกจะบานให้ชมได้ประมาณ 2 สัปดาห์ก่อนที่จะร่วงออกไป (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2562) นอกจากนี้ ชุมชนยังได้เสนอโปรแกรมการท่องเที่ยวไว้เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้วิถีวัฒนธรรมชุมชน เช่น กิจกรรมการพักผ่อนโฮมสเตย์ การทำซิงผง ชาและน้ำหมักใบสะทอน และ กิจกรรมการทำไอศกรีมข้าวไร่ เป็นต้น เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้เกิดการเรียนรู้ร่วมกับคนในท้องถิ่นในระหว่างการท่องเที่ยว

ปัจจุบันการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนตำบลกกสะทอน ได้มีการจัดตั้ง “ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอน” ไว้คอยให้บริการในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยเฉพาะกิจกรรมการจัดการนำเที่ยวบนเขาภูมโล ทั้งนี้ ทางชมรมฯ ได้มีการทำข้อตกลงด้านการบริการและความปลอดภัยในฤดูกาลท่องเที่ยวร่วมกันกับทางอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า โดยในปี 2564 ชมรมฯ มีรถยนต์นำเที่ยวตามข้อตกลงดังกล่าวทั้งสิ้น 70 คัน แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนรถยนต์ก็ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมารอเยี่ยมชมความงามของดอกนางพญาเสือโคร่งที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ประกอบกับสภาพปัญหาการเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศที่ส่งผลให้ในบางครั้งดอกนางพญาเสือโคร่งเกิดสภาวะการออกดอกและบานเร็วกว่าปกติ (นิยม กุลาชัย, 2563) ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเตรียมการเดินทางไม่ทันกับช่วงเวลาที่ยอดนางพญาเสือโคร่งเบ่งบาน ทำให้พลาดโอกาสในการท่องเที่ยวในที่สุด (ผู้จัดการออนไลน์, 2563)

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ตั้งข้อสังเกตจากการจัดการนำเที่ยวของชมรมฯ ภายใต้อัจฉริยศาสตร์ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวว่า กระบวนการใดที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนกกสะทอน อะไรคือขั้นตอนหรือกิจกรรมที่เป็นปัญหาหรือความสูญเปล่าที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าในการส่งมอบประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ต้องกำจัดทิ้ง (Waste) และจะมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการผลิตการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (ผลผลิต) หรือมีคุณภาพการบริการสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังแก่นักท่องเที่ยวเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการรอคอยที่นานเกินไปและการพลาดโอกาสในการเดินทางได้อย่างไร ภายใต้อัจฉริยศาสตร์และเงื่อนไขที่มีในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการท่องเที่ยวชุมชนอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

การศึกษาวิจัยของนักวิชาการที่ผ่านมา พบว่า ปัญหาการท่องเที่ยวของไทยที่ผ่านมานั้น ไม่ได้มีปัญหาล่องหนแต่เกิดจากปัญหาของภาคอุปทานหรือการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) ที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ (มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคณะ, 2550) เพราะการจัดการท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยการร่วมดำเนินการจากหลากหลายภาคีที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว (Supply Side) ที่ต้องอาศัยการทำงานเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ (Dangi and Jamal, 2016; World Tourism Organization, 2008) จึงจะสามารถส่งมอบการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพตรงตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ และทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจได้ (ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์ และคณะ, 2558) ดังนั้น แนวคิดด้านห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain: TSC) จึงมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Zhang, Song, Huang, 2009; Arifin and Nur, 2019) การบริหารจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวต้องมีการศึกษาระบบแนวคิดห่วงโซ่อุปทาน และต้องมีการดำเนินงานที่ให้ความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ สังคมและวัฒนธรรมที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด (ทัศนีย์ สิริรายกุล, 2560) คำนึงถึงการบูรณาการความร่วมมือกันของทุกฝ่ายในระบบห่วงโซ่อุปทาน (Sifolo, 2020; Szpilko, 2017) เพื่อให้การจัดการการท่องเที่ยวบรรลุความสำเร็จในระยะยาวนำไปสู่การร่วมกันพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เกิดคุณค่าอย่างยั่งยืน (Xu and Gursoy, 2015; Song, 2012; Costa and Carvalho, 2011; Font et al, 2008)

การปรับปรุงการจัดการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นภายในชุมชนแหล่งท่องเที่ยว จำเป็นต้องศึกษาถึงการทำงานในห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพโดยปราศจากการผลิตของเสีย (Rauch et al., 2016) เพื่อให้เกิดการนำเสนอสินค้าและบริการการท่องเที่ยวที่เปี่ยมด้วยประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของพื้นที่ (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2562) เพื่อสร้างการส่งมอบสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพได้ตรงตามความต้องการของผู้รับ (กาญจนา เศรษฐนันท์, 2563; Quaglione et al., 2020) ภายใต้อการใช้ทุนทรัพยากรท้องถิ่นแต่เท่าที่จำเป็น และมีความคล่องตัว (Agility) เหมาะกับสภาพการณ์ (รักษพงษ์ วงศาโรจน์ และดุสิต เจเถื่อน, 2563) เพื่อให้สามารถพัฒนาศักยภาพภาพและสร้างความได้เปรียบเชิงด้านการแข่งขัน จึงจะเป็นวิธีการดำเนินการจัดการการท่องเที่ยวที่ดีกว่าในพลวัตที่เปลี่ยนแปลงนี้ (ฐิติมา ไชยะกุล, 2558; Christopher, 2011)

ดังนั้น วิธีการดำเนินงานจัดการการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานพร้อมสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ให้กับภาคีสมาชิกในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ท่ามกลางความต้องการที่ไม่แน่นอนของนักท่องเที่ยว (Demand Uncertainty) ได้ในขณะเดียวกัน จึงเป็นมูลเหตุที่นำไปสู่การบูรณาการแนวคิดการบริหารจัดการแบบ “ลีน” (Lean Management) เข้ากับแนวคิดการท่องเที่ยว ซึ่งการใช้เครื่องมือในการจัดการแบบลีนจะใช้หลักการ



614255611

MSU iThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

การกำจัดความสูญเปล่า (Waste) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธรรมศักดิ์ ค่วยเทศ นิศาชล จันทรานภาสวัสดิ์ และธีรพล เกื่อนแพ, 2562) และเป็นเครื่องมือที่สามารถยืดหยุ่นและมีความคล่องตัว สามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (เกียรติขจร โฆมานะสิน, 2550) เพื่อทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวนิยมชมชื่นท้องถิ่นแต่เท่าที่จำเป็นได้อย่างเต็มประสิทธิภาพสูงสุด

จากการจัดการท่องเที่ยวที่ต้องให้ความสำคัญในการส่งมอบสินค้าและบริการ รวมถึงประสบการณ์การท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ และเปี่ยมด้วยคุณค่าตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ประกอบกับความซับซ้อนในกระบวนการส่งมอบคุณค่าทางการท่องเที่ยวตามที่ได้รับคาดหวัง ที่ต้องอาศัยการบูรณาการการดำเนินงานจากต้นทางผู้จัดหาจัดซื้อทรัพยากรสู่นักท่องเที่ยวตลอดจนเงื่อนไขและข้อจำกัดของทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวก อีกทั้งความขาดแคลนอย่างยิ่งในการทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน รวมไปถึงช่องว่างของการศึกษาในการใช้เครื่องมือเพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้เกิดประสิทธิภาพพร้อมการลดปัญหาหรืออุปสรรคที่ถือเป็นความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการให้แก่สมาชิกในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนดังกล่าวข้างต้นนั้น จึงเป็นมูลเหตุให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษา “รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย” เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างคุ้มค่าและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ส่งเสริมให้ชุมชนท่องเที่ยวเกิดการพัฒนาระบบดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่นพร้อมรับมือกับการท่องเที่ยวแบบ New Normal และมีความทันสมัยมากขึ้น โดยที่ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ยิ่งในการขยายองค์ความรู้ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อเสริมสร้างให้สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีคุณค่าตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยว และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทั้งชุมชนที่ท่องเที่ยว ภาคการท่องเที่ยวผู้เกี่ยวข้องและนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาปรับปรุงระบบการดำเนินงานจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีประสิทธิภาพภายใต้ต้นทุนที่ลดลง อีกทั้งยังมีประโยชน์ต่อชุมชนที่กำลังใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือเพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพความเข้มแข็งในท้องถิ่น เพื่อให้รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นทางเลือกใหม่ในการเพิ่มประสิทธิภาพ พร้อมขยายการกระจายรายได้ อย่างทั่วถึงไปยังชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ ดังเป้าหมายสูงสุดในการพัฒนาประเทศต่อไป



61425661

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อระบุงค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนกกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย
2. เพื่อศึกษา Value Stream Mapping: VSM ของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนกกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความสูญเสียเปล่าที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน
5. เพื่อเสนอรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนกกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

คำถามของการวิจัย

1. ห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย เป็นอย่างไร
2. Value Stream Mapping: VSM ของห่วงโซ่อุปทานกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย เป็นอย่างไร
3. ผลการเปรียบเทียบคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นอย่างไร
4. ความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความสูญเสียเปล่าที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เป็นอย่างไร
5. รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนกกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย เป็นอย่างไร

สมมติฐานของการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอนแตกต่างกัน



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

2. ความสูญเสียเปล่า 9 ประการ ของการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชน มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการท่องเที่ยว

ความสำคัญของการวิจัย

1. ความสำคัญของการวิจัยด้านการนำไปใช้

1.1 ชุมชนได้รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และมีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ลดขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยากซับซ้อน

1.2 ชุมชนมีต้นทุนการดำเนินงานที่ลดลง ในขณะที่มีการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทรัพยากรการท่องเที่ยวในชุมชนถูกนำไปใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าและสมเหตุสมผล

1.3 ชุมชนได้ทราบถึงปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงานการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างตรงจุด

1.4 ได้รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานการของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่มีระบบกลไกการทำงานที่สอดคล้องกับคุณค่าที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง และสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ท่องเที่ยวในปัจจุบัน

1.5 ชุมชนได้ตัวเลือกในการใช้เครื่องมือเพิ่มเติม เพื่อการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

2. ความสำคัญของการวิจัยด้านวิชาการ

2.1 เข้าใจถึงรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในจังหวัดเลย

2.2 ทราบถึงกระบวนการดำเนินงานจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชน ตลอดจนความสัมพันธ์ในแต่ละองค์ประกอบ

2.3 ได้รูปแบบการจัดการปรับปรุงประสิทธิภาพห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่เป็นประโยชน์ต่อวงการวิชาการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยว

2.4 สร้างองค์ความรู้ใหม่ในการประยุกต์ใช้แนวคิดห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว และการบูรณาการการใช้เทคนิคสลิในการจัดการการท่องเที่ยว เพื่อยกระดับการพัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

ชุมชนต้นแบบการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่จังหวัดเลย ผู้วิจัยใช้พื้นที่ชุมชนกกสะทอน ในการดำเนินงาน เนื่องจากชุมชนปลาบ่า ตำบลปลาบ่า อำเภอกงเรือ ได้หยุดทำการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างไม่มีกำหนด เมื่อเดือนมีนาคม 2563 ทั้งนี้ ในการจัดการดำเนินงานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอน ตำบลกกสะทอนเป็นรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวที่ประกอบไปด้วยการทำงานร่วมกันของสมาชิกในชุมชนที่สำคัญ 3 ชุมชน ในตำบลกกสะทอน ประกอบด้วย ชุมชนบ้านกกจาน ชุมชนบ้านห้วยมุ่น และชุมชนบ้านน้ำหมัน ผ่านการจัดตั้งชมรมที่ใช้ชื่อว่า “ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอน” นอกจากนี้ ชุมชนกกสะทอนยังผ่านการคัดเลือกชุมชนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 5 ประการ ประกอบด้วย

1.1 เป็นชุมชนที่ถูกคัดเลือกให้เป็นชุมชนต้นแบบการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนของประเทศไทยจากสำนักท่องเที่ยวโดยชุมชน องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หรือ อพท. ที่มีพื้นที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.2 เป็นชุมชนนำร่องตามเกณฑ์มาตรฐานการรับรองแหล่งท่องเที่ยวชุมชน ของ อพท. ปีพ.ศ. 2557 ซึ่งเป็นปีล่าสุดที่มีรายงานการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ที่มีระดับความอยู่ดีมีสุขของชุมชนหรือความสุขมวลรวมของหมู่บ้าน/ชุมชน (Gross Village Happiness: GVH) ร้อยละ 75.47 ขึ้นไป (ผลการประเมินระดับความอยู่ดีมีสุขของชุมชนนำร่อง จำนวน 33 ชุมชนโดยเฉลี่ยปี พ.ศ. 2557) (ดูภาคผนวก ก)

1.3 เป็นชุมชนที่มีการดำเนินงานจัดการกิจกรรมท่องเที่ยวโดยชุมชนด้วยตนเอง

1.4 เป็นชุมชนที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปท่องเที่ยว และมีการจัดให้มีการทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างชุมชนเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยว รวมทั้งองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

1.5 เป็นชุมชนที่มีผลการสำรวจข้อมูลด้านจำนวนของนักท่องเที่ยว และรายได้ที่เกิดจากกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน CBT

ด้วยเหตุนี้ ชุมชนกกสะทอนจึงเป็นพื้นที่ที่มีความเหมาะสมในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา

รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกอกสะท้อน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย เล่มนี้ มีการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 3 แนวคิดดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Communities - Based Tourism: CBT) ตามแนวคิดขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (2559) โดยมองว่าการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นนั้นจะสามารถนำมาซึ่งประโยชน์ต่อชุมชนอย่างยั่งยืนได้อย่างไร และตามการศึกษาของ The Mountain Institute (2000) ที่ว่าการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT) เป็นการท่องเที่ยวที่ชุมชนเป็นเจ้าของจัดการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว และมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนในวงกว้าง

2.2 แนวคิดห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain: TSC) ของ Zhang, Song and Huang (2009); Piboonrungrroj and Disney (2009); Song (2012); และ Tapper and Font (2004) โดยแบ่งห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวออกเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ คือ

2.2.1 ต้นน้ำ (Upstream/Input) หรือผู้จัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว (Tourism Supplier) รวมถึงทรัพยากรการท่องเที่ยว (Resources) เข้าสู่ผู้ผลิตการบริการโดยชุมชน

2.2.2 กลางน้ำ (Midstream/Internal) เป็นกิจกรรมการเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้า ต้นน้ำสู่การทำให้เป็นสินค้าและบริการการท่องเที่ยว (Tourism Products and Service) หรือกิจกรรมการผลิต (Process) เป็นตัวกลางหรือตัวแทนขายระหว่างชุมชนแหล่งท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจการจัดนำเที่ยว (Tour Operator: TO) ตัวแทนจำหน่ายทางการท่องเที่ยว (Travel Agency: TA) เพื่อการเสนอขายสินค้าและบริการการท่องเที่ยวจากชุมชนแหล่งท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว

2.2.3 ปลายน้ำ (Downstream/Output) เป็นการส่งมอบสินค้าและบริการที่เป็นประสบการณ์ (Experiences) การท่องเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวตลาดเป้าหมายที่เป็นผู้รับสินค้าและบริการการท่องเที่ยวคนสุดท้าย

2.3 แนวคิดการจัดการแบบลีน (Lean Management) ตามแนวคิดของ Womack J. P. and Jones D. T. (2003); และ Heinonen et al. (2013) เพื่อการกำจัดปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน 9 ประการ (9 Wastes) (Romero and Rossi, 2017; Andrés-López et al., 2015; Charron et al., 2015; Damrath, 2012; Qu, Ma and Zhang, 2011; Bonaccorsi et al., 2011; Bicheno and Holweg, 2009; Liker, 2004) ได้แก่



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

1) การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ (Non-Participation/ Non - Community Involvement)

2) การขาดเรื่องราวความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยว/ความเป็นเอกลักษณ์ชุมชน (Lack of Identity/Story Telling)

3) การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (Unclear Communication)

4) การผลิตมากเกินไป (Overproduction/Over-Processing)

5) การรอคอย / ความล่าช้า (Waiting/Delay)

6) รูปแบบการขนส่งไม่ดี/การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็นหรือไม่ถูกต้อง (Transportation/ Motion)

7) การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการและองค์กรชุมชน (Non-Organization and Management)

8) ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (Defects/Rework)

9) การขาดระบบการตลาดท่องเที่ยว (Tourism Marketing)

โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินงานจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้ตรงกับคุณค่าที่นักท่องเที่ยวต้องการ อย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านต้นทุน และเวลา โดยอาศัยหลักการจัดการแบบลีนสำคัญ 6 ขั้นตอน (6 Principles of Lean Tourism Management) ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดหรือระบุคุณค่าของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว (Defining Value)

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดกิจกรรมและวางแผนภาพการไหลของคุณค่า (Map Value Stream)

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการต่อเนื่อง (Flow)

ขั้นตอนที่ 4 การใช้ระบบดึงเพื่อตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยว (Pull)

ขั้นตอนที่ 5 การมีมาตรฐาน (Standardization)

ขั้นตอนที่ 6 การมุ่งสู่ความสมบูรณ์แบบ (Perfection)

2.3.1 หลักการแผนภาพการไหลของคุณค่า (Value Stream Mapping: VSM) เพื่อเผยให้เห็นกระบวนการดำเนินงานหรือกิจกรรมทั้งหมดที่ทำให้เกิดสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวโดยชุมชนทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน ตั้งแต่เริ่มต้นที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง ชุมชนและท่องเที่ยว ไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ โดยมองว่าในกระบวนการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้น มีกิจกรรมหรือการดำเนินงานที่ประกอบไปด้วย 3



614255611

กิจกรรม (Womack and Daniel, 2003; Charron et al., 2015; Andrade, Pereira and Del, 2016; สนั่น เถาชารี และระพีพันธ์ ปิตาคะโส, 2555) ได้แก่

2.3.1.1 กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value Added: VA) เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญทำให้เกิดการผลิตหรือแปรรูปสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวไปสู่คุณค่าที่นักท่องเที่ยวต้องการ ไม่สามารถตัดออกจากกระบวนการดำเนินงานได้

2.3.1.2 กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น (Necessary but Non Value Added: NNVA) เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อกระบวนการทำให้เกิดการผลิตหรือแปรรูปสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวไปสู่คุณค่าที่นักท่องเที่ยวต้องการ เป็นกิจกรรมที่สามารถปรับเปลี่ยนตัดแปลงหรือปรับลดลงได้ แต่ไม่สามารถตัดออกไปได้

2.3.1.3 กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าสามารถกำจัดออกได้ทันที (Non-Value Added: NVA) เป็นกิจกรรมที่ไม่มีความสำคัญต่อกระบวนการผลิตหรือแปรรูปสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวไปสู่คุณค่าที่นักท่องเที่ยวต้องการได้ เป็นกิจกรรมที่ต้องกำจัดออกจากกระบวนการทำงานไปได้

2.3.2 หลักการ ECRS Analysis เพื่อลดและกำจัดปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการ ประกอบด้วย การกำจัด (Eliminate) การรวมกัน (Combine) การจัดใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (Simplify) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการการท่องเที่ยวและกำจัดสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน 9 ประการ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงาน

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 การเลือกผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการคัดเลือกจากการกำหนดขอบเขตของการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน กงสะทอน และผู้ที่ทำหน้าที่จัดซื้อจัดหาทรัพยากรเพื่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ได้แก่ ผู้นำชุมชน ผู้รู้หรือปราชญ์ชาวบ้าน ที่ทำการจัดการท่องเที่ยวในชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกงสะทอน ประกอบด้วย 3 ชุมชนหลัก คือ ผู้นำชุมชนบ้านกกจาน บ้านห้วยมุ่น และบ้านน้ำหมัน คณะกรรมการและตัวแทนสมาชิกชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกงสะทอน ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้อง กลุ่มรถยนต์นำเที่ยว กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มบ้านพักโฮมสเตย์ กลุ่มอาชีพ/กลุ่ม OTOP ชุมชน เจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนกงสะทอน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยทำการกำหนดประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ที่มีกรอบกว้าง ๆ สอดคล้องความมุ่งหมายของการศึกษา ร่วมกับการสังเกต บันทึกภาพ และใช้



614255611

เทพันท์กเสียงประกอบการสัมภาษณ์ สัมภาษณ์จนกระทั่งได้ข้อมูลที่เกิดการที่ซ้ำกัน จึงหยุดการสัมภาษณ์ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

3.1.1 กลุ่มผู้นำ จำนวน 3 คน

3.1.2 เจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกระทอน จำนวน 7 คน

3.1.3 กลุ่มผู้ปฏิบัติ ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม คือ 1) สมาชิกชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน จำนวน 10 คน 2) ผู้ประกอบการธุรกิจและร้านค้าที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน 3) กลุ่มอาชีพ/กลุ่มสินค้า OTOP ของชุมชน จำนวน 7 คน และ 4) กลุ่มบ้านพักโฮมสเตย์ 5 คน

3.2 การเลือกประชากรในงานวิจัยเชิงปริมาณ แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.2.1 กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชุมชนจัดขึ้นเป็นการเลือกจากการที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) สุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน จากจำนวนประชากรกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีสถานที่จัดการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ภายในขอบเขตพื้นที่ชุมชนในตำบลกกระทอนของสมาชิกหลักของชมรมฯ ประกอบด้วย ชุมชนบ้านกกจางบ้านห้วยมุ่น และบ้านน้ำหมัน ในรายการนำเที่ยวแบบโปรแกรม 1 วัน 1 คืน จึงได้กลุ่มตัวอย่างกิจกรรมการท่องเที่ยว จำนวน 3 กิจกรรม ได้แก่ 1) กิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล 2) กิจกรรมการทำชิงผง และ 3) กิจกรรมการพักแรมโฮมสเตย์ (ดูภาคผนวก ข)

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยประกอบไปด้วย ช่วงการศึกษาข้อมูลเอกสารเพื่อเตรียมตัวลงพื้นที่ศึกษา ใช้เวลา 6 เดือน ช่วงเวลาลงพื้นที่ศึกษาภาคสนามเก็บข้อมูล 6 เดือน การสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลแบบสังเกต 5 เดือน และช่วงเวลาในการเรียบเรียง วิเคราะห์ข้อมูล 5 เดือน การเขียนรายงานผลการศึกษา 5 เดือน รวมระยะเวลาในการทำวิจัยทั้งสิ้น 27 เดือน เริ่มตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2563 – 28 กันยายน 2565



61425611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกอกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิด ดังนี้ แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน แนวคิดห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว แนวคิดการจัดการแบบลีน หลักการแผนภาพการไหลของคุณค่า (Value Stream Mapping: VSM) และหลักการ ECRS Analysis โดยแบ่งเนื้อหาการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นการศึกษาถึงองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Components of The Community-Based Tourism Supply Chain: (CBTSC) ภาศึทุกภาคส่วนในกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งหมดที่เกิดขึ้น เพื่อการท่องเที่ยวในชุมชน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของภาคีดังกล่าวที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกอกสะทอน โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยประกอบไปด้วย การลงสำรวจพื้นที่วิจัย และการสัมภาษณ์ โดยมีกลุ่มประชากรตัวอย่างประกอบด้วย ประธานชมรมและตัวแทนสมาชิกชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กลุ่มอาชีพ/กลุ่ม OTOP ของชุมชน ผู้ประกอบการบ้านพักโฮมสเตย์ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน และการค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อให้เห็นถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ระยะที่ 2 การวิเคราะห์แผนภาพการไหลของคุณค่าสถานะปัจจุบัน: Current State Value Stream Mapping แสดงกระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดสินค้าและบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงานระหว่างภาคีการท่องเที่ยวในห่วงโซ่อุปทาน โดยใช้วิธีการทดลองร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชุมชนจัดขึ้น ทำการสังเกตและจดบันทึกตามแบบสังเกตกระบวนการดำเนินงาน โดยแสดงแผนภาพการไหลของคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ตั้งแต่เริ่มต้นที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง ณ ชุมชน ไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ ผ่านหลักการจัดการท่องเที่ยวแบบลีน 6 ขั้นตอน (6 Principles of Lean Tourism Management) โดยวิธีการศึกษาจะพิจารณาจำแนกกิจกรรมในการดำเนินงานท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value Added: VA) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น (Necessary but Non Value Added: NNVA) และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (Non-Value Added: NVA) ต้องกำจัดออกไปจากห่วงโซ่ทันที เพื่อนำไปสู่ขั้นตอนการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานภายในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนในอนาคต (สนั่น เถาขารี และระพีพันธ์ ปิตาคะโส, 2555; Andrade, Pereira and Del, 2016; เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2551) ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามนักท่องเที่ยว เพื่อใช้ในระบุคุณค่าหลักตามความต้องการของนักท่องเที่ยว และปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงานของกิจกรรม



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

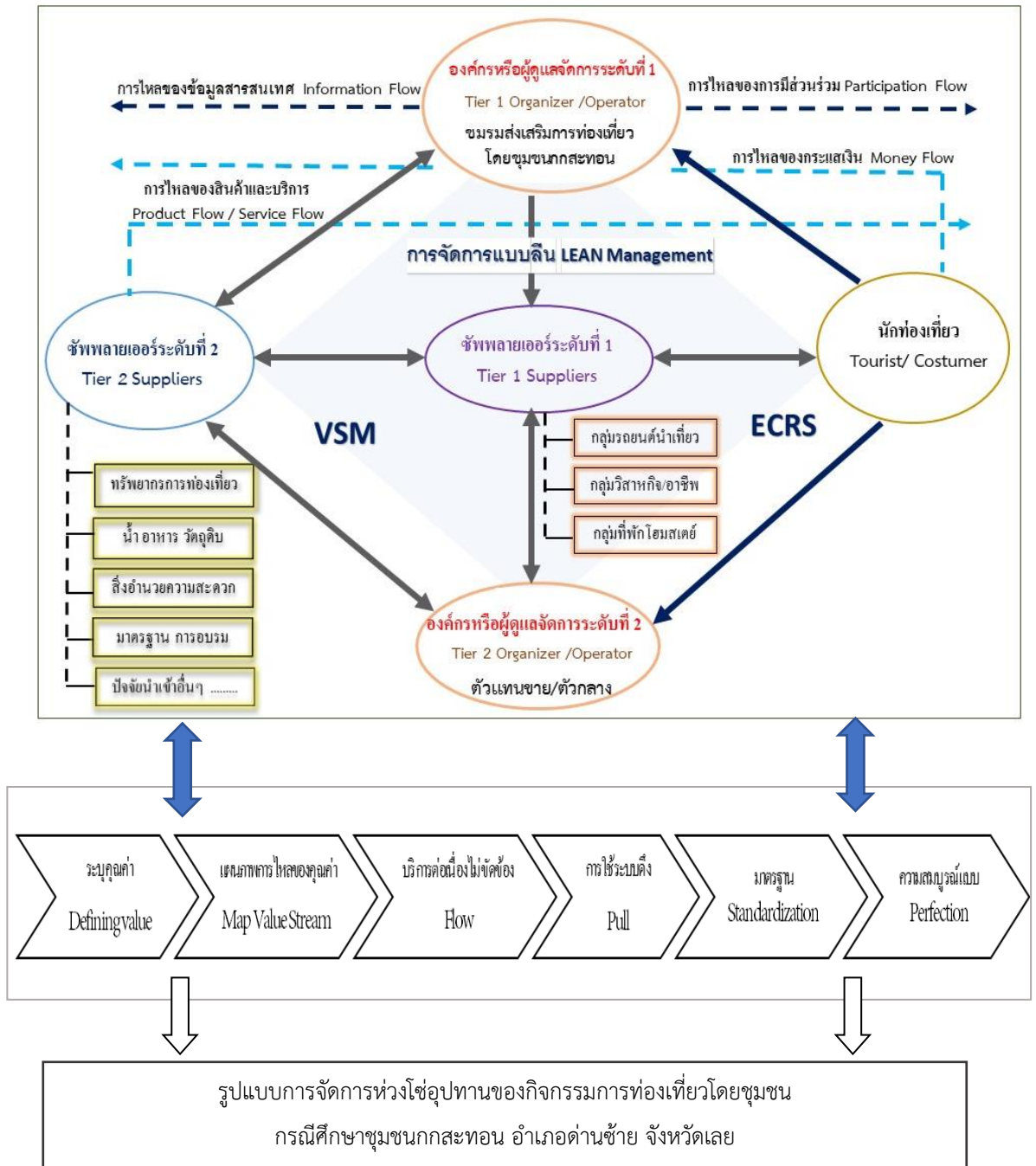
การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผลกระทบความสูญเปล่าที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ระยะที่ 3 การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานภายในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนด้วยหลักการ ECRS Analysis ประกอบด้วย การกำจัด (Eliminate) การรวมกัน (Combine) การจัดใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (Simplify) เพื่อลดปัญหา (ความสูญเปล่า) (Waste) ทั้ง 9 ประการที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินกิจกรรม (Liker, 2004; Charron et al., 2015; Damrath, 2012; Andrés-López et al., 2015; Romero and Rossi, 2017) เพื่อนำเสนอถึงแผนภาพการดำเนินงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนในอนาคต (Future State Value Stream Management) ที่ปราศจากความสูญเปล่าเหล่านั้น

ระยะที่ 4 การนำเสนอรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกษะทอง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย โดยการสนทนาอภิปรายกลุ่มย่อย เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ส่งเสริมความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ภายใต้กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพปราศจากความสูญเปล่าในวิธีการดำเนินงาน



614255611



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกทอง หมายถึง กิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่เกิดจากการจัดการร่วมกันของกลุ่มสมาชิกในชุมชนของตำบลกสะเกทอง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย เพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ประกอบด้วยสมาชิกใน 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนบ้านกกจาง ชุมชนบ้านห้วยมุ่น และชุมชนบ้านน้ำหมัน

2. ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain: TSC) หมายถึง กระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งหมดที่ก่อให้เกิดคุณค่าตามที่คาดหวัง ในรูปแบบของสินค้าและบริการการท่องเที่ยว เพื่อการส่งมอบคุณค่านั้นให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจภายใต้สินค้าและบริการที่ดีที่สุดและการลงทุนที่ต่ำที่สุด

3. ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism Supply Chain: CBTSC) หมายถึง เครือข่าย องค์กร หน่วยงาน ทรัพยากร และกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ทำให้เกิดการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นกระบวนการทั้งหมดของการเชื่อมโยงการใช้ทุนทางสังคม วัฒนธรรม ธรรมชาติของชุมชนท่องเที่ยวในการผลิตสินค้าและการให้บริการการท่องเที่ยว ครอบคลุมกิจกรรม 4 อย่าง คือ การจัดซื้อจัดหา (Supply) การผลิต (Process) ประโยชน์และคุณค่า (Value) การเคลื่อนย้ายและการไหล (Movement and Flow) ครอบคลุมตั้งแต่ต้นน้ำที่เป็นผู้จัดหาจัดซื้อปัจจัยนำเข้าสู่ผู้ให้บริการการท่องเที่ยวกลางน้ำ เพื่อดำเนินกระบวนการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้เป็นสินค้าและบริการการท่องเที่ยว ไปถึงจนการส่งมอบสินค้าและบริการที่เป็นประสบการณ์การท่องเที่ยวโดยชุมชนที่สามารถสนองตอบความต้องการแก่นักท่องเที่ยวปลายทางให้เกิดความพึงพอใจ

4. การบริหารจัดการท่องเที่ยวแบบ “ลีน” (Lean Tourism Management) หมายถึง การกำจัดความสูญเปล่า (Waste) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้วยกระบวนการและวิธีการจัดการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ที่มุ่งเน้นการเพิ่มคุณค่าในสินค้าและบริการการท่องเที่ยว ให้แก่ผู้รับบริการ โดยการดำเนินงานจะเริ่มจากการที่ต้องรู้ว่าอะไรคือคุณค่าที่นักท่องเที่ยวต้องการจากสินค้าและบริการการท่องเที่ยว

5. ประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน หมายถึง การเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้รู้สึกพึงพอใจภายใต้การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพด้านต้นทุนผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงาน ด้านเวลาเพื่อเตรียมการให้บริการ และคุณภาพการดำเนินงานที่ปราศจากความสูญเปล่าในกระบวนการทำงาน



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

6. ความสูญเปล่า (Waste) หมายถึง สิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าต่อจัดการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีอยู่ 9 ประเภท (9 Wastes of Lean Community-Based Tourism Management: LOUND TWO PM) ได้แก่

6.1 การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ (Non - Participation/ Non - Community Involvement) คือ การที่สมาชิกในชุมชนท่องเที่ยวไม่ให้ความร่วมมือหรือไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน เริ่มตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน การประเมินผล และร่วมรับผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงาน ซึ่งการขาดการมีส่วนร่วมนี้ยังจะส่งผลให้เกิดความสูญเปล่าจากการที่ความสามารถของบุคคลที่ไม่ได้ใช้ (Non-Utilized Talent/Creative)

6.2 ขาดเรื่องราวความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยว/ขาดความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน (Lack of Identity/Story Telling) คือ ชุมชนไม่มีการสืบค้นข้อมูล ประวัติความเป็นมาของสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ขาดการบอกเล่าเรื่องราว วัฒนธรรม วิถีชุมชนที่น่าเป็นเอกลักษณ์หรือเป็นความดั้งเดิมของชุมชนแก่ผู้มาเยือนได้รับรู้

6.3 การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (Unclear Communication) คือ การขาดรูปแบบข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการสื่อสารข้อมูลทางการท่องเที่ยวให้แก่ผู้รับสารและนักท่องเที่ยว การใช้ช่องทางในการสื่อสารหรือการใช้รูปแบบในการสื่อสารที่ไม่ถูกต้อง คลาดเคลื่อนไม่ชัดเจนไม่ตรงกัน

6.4 การผลิตมากเกินไป (Overproduction/Over-Processing) คือ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชุมชนจัดขึ้นในโปรแกรมการเรียนรู้ที่มากเกินไป กิจกรรมการทำงานที่มีหลายขั้นตอนเกินไป และขั้นตอนหรือกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นดังกล่าว ไม่ได้เพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์หรือบริการการท่องเที่ยวจากมุมมองของลูกค้า ความซับซ้อน (Variation) หรือขั้นตอนที่ยากเกินกว่าที่นักท่องเที่ยวเข้าถึงหรือปฏิบัติได้ ซึ่งอาจส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้ใช้เวลาในการศึกษาสิ่งแวดล้อมชุมชนหรือวัฒนธรรมอื่น ๆ ในท้องถิ่นที่น่าสนใจ

6.5 การรอคอย/ความล่าช้า (Waiting/Delay) คือ ความล่าช้าในการส่งมอบบริการให้นักท่องเที่ยว เป็นการรอคอยที่เกิดจากความไม่พร้อมในการให้บริการ

6.6 รูปแบบการขนส่งไม่ดี ไม่ถูกต้อง/การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น (Transportation/Motion) คือ การเคลื่อนย้ายหรือการเดินทางที่ไม่จำเป็นที่เกิดจากแผนผังสถานที่หรือเส้นทางท่องเที่ยวที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกายหรือทำให้เกิดความเมื่อยล้าแก่ทั้งผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยว การขาดระบบขนส่งที่ดีหรือเพียงพอภายในแหล่งท่องเที่ยวการไม่มีขนส่งสาธารณะบริการแก่นักท่องเที่ยว

6.7 การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการและองค์กรชุมชน (Non-Organization and Management) หมายถึง ไม่มีการรวมตัวกันของคนในชุมชนจัดตั้งเป็นองค์กรหรือกลุ่มปฏิบัติงานด้าน



614255611

การท่องเที่ยว การไม่มีการกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่หรือขอบข่ายความรับผิดชอบที่ชัดเจน การขาดแผนการดำเนินการจัดการการท่องเที่ยวหรือแผนการพัฒนาการท่องเที่ยว และการขาดเครื่องมือหรือเทคโนโลยี/นวัตกรรมที่ส่งเสริมการดำเนินงานการท่องเที่ยวที่เพียงพอ

6.8 ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (Defects/Rework) คือ คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่มีมาตรฐาน ไม่มีความปลอดภัย การขาดมาตรฐานในการจัดการ การจัดโปรแกรมที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย หรือเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวไม่ต้องการ ไม่มีการกำหนดเวลามาตรฐานของกิจกรรม

6.9 การตลาดท่องเที่ยว (Tourism Marketing) คือ ขอบเสียอันเนื่องมาจากการขาดการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้ผลิต การผลิตสินค้าและบริการที่ไม่เหมาะสมกับตลาดและผู้บริโภค การไม่ทราบถึงสิ่งที่ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวต้องการ และผลิตสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองซึ่งความต้องการและความคาดหวัง ไม่มีการสร้างคุณค่าและประโยชน์แลกเปลี่ยนร่วมกัน ความสูญเสียเปล่าข้อนี้ยังส่งผลทำให้เกิดข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (Defects) ได้

7. หลักการจัดการท่องเที่ยวแบบลีน (Lean Tourism Management Principles) หมายถึง กระบวนการและวิธีการจัดการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวที่ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 ขั้นตอน ได้แก่

7.1 การกำหนดหรือระบุคุณค่าของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว (Defining Value) หมายถึง การกำหนดคุณค่าของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวจากมุมมองของนักท่องเที่ยวปลายทางที่เป็นผู้รับบริการ ในแง่ของคุณค่าสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่คาดหวังแบ่งออกเป็นเฉพาะกิจกรรมท่องเที่ยวชนิดนั้น ๆ

7.2 การกำหนดแผนภาพการไหลของคุณค่า (Map Value Stream) หมายถึง การแสดงแผนภาพกระบวนการทำงานทั้งหมดที่ทำให้เกิดสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวไปจนถึงการส่งมอบคุณค่านั้นแก่ผู้รับ เป็นการจำแนกกระบวนการต่าง ๆ ในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อให้เห็นถึงการดำเนินงานเพื่อการสร้างสินค้าและบริการขั้นสุดท้ายทางการท่องเที่ยว และส่งมอบแก่นักท่องเที่ยว

7.3 การดำเนินการต่อเนื่อง (Flow) หมายถึง ขั้นตอนในการดำเนินงานเพื่อการส่งมอบคุณค่าของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวผู้รับอย่างไม่ขัดข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้รู้สึกพึงพอใจ ภายใต้สินค้าและบริการที่ดีที่สุดและการลงทุนต่ำที่สุด

7.4 การใช้ระบบดึงเพื่อตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยว (Pull) หมายถึง การให้ความสำคัญในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เพื่อการผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวให้มีคุณค่าสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ตามต้องการ ในปริมาณที่ต้องการภายในเวลาที่ต้องการ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

7.5 การมีมาตรฐาน (Standardization) หมายถึง เกณฑ์มาตรฐานการจัดการ การท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยอาศัยหลักเกณฑ์ขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนหรือ อพท. (จัดการแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน 5 ด้าน) เป็นฐานการศึกษา ร่วมกับมาตรฐานการดำเนินงานบริการในขั้นตอนต่าง ๆ ของกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อความ ปลอดภัย

7.6 การมุ่งสู่ความสมบูรณ์แบบ (Perfection) หมายถึง การจัดการดำเนินงาน การท่องเที่ยวที่ปราศจากปัญหา (ความสูญเปล่า) ในการดำเนินงาน สามารถตอบสนองคุณค่า ความต้องการที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ และเกิดความพึงพอใจภายใต้การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ด้านต้นทุนกิจกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ต้องทำ และเวลาเพื่อเตรียมการให้บริการ

8. แผนภาพการไหลของคุณค่า (Value Stream Mapping: VSM) หมายถึง แผนภาพ แสดงรายละเอียดของกิจกรรมเป็นลำดับขั้นตอนและกระบวนการในการทำงานทั้งหมดที่ทำให้เกิด สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวและส่งมอบแก่นักท่องเที่ยว เพื่อแสดงปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดการท่องเที่ยว เริ่มต้นที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงชุมชนเพื่อดำเนิน กิจกรรมการท่องเที่ยว ไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ เพื่อจำแนก กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (VA) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) และกิจกรรมที่ไม่เพิ่ม คุณค่าตัดออกได้ (NVA)

9. หลักการ ECRS Analysis หมายถึง หลักการลดและกำจัดปัญหา (ความสูญเปล่า) เพื่อ การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่เกิดขึ้น ได้แก่

9.1 การกำจัด (E: Eliminate) หมายถึง การกำจัดงานที่ไม่จำเป็น หรือกิจกรรม ที่ไม่ก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าทั้ง 9 อย่าง ออกไป

9.2 การรวมกัน (C: Combine) หมายถึง การรวมกระบวนการดำเนินงานเข้าด้วยกัน (Combine Operations) หรือเป็นการรวมขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นเพื่อลดจำนวนขั้นตอน การทำงานและเวลาเตรียมงานให้บริการ

9.3 การจัดใหม่ (R: Rearrange) หมายถึง การจัดเรียงขั้นตอนหรือลำดับกระบวนการ ดำเนินงานใหม่ รวมถึงการจัดเรียง ซัพพลายเออร์ วัสดุ อุปกรณ์ ทรัพยากร บุคคล รวมถึงสถานที่ใหม่

9.4 การทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S: Simplify) หมายถึง การทำให้กระบวนการต่าง ๆ หรือขั้นตอนในการทำกิจกรรมง่ายขึ้น โดยการลดความซับซ้อนของขั้นตอนหรือเสนอวิธีการที่ง่ายขึ้น

10. รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน หมายถึง กระบวนการในการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพปราศจาก



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ปัญหา (ความสูญเปล่า) ในการดำเนินงาน ครอบคลุมจากจัดหาจัดซื้อ กิจกรรมการผลิตและการบริการ กิจกรรมการนำส่งและเคลื่อนย้ายคุณค่าการท่งเที่ยวไปยังผู้รับที่เป็นนักท่องเที่ยวได้อย่างราบรื่นทั้งระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการที่คาดหวังของนักท่องเที่ยวให้รู้สึกพึงพอใจ



614256611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกอกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย เล่มนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism: (CBT))
2. แนวคิดการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain Management: TSCM)
3. แนวคิดการจัดการแบบลีน (Lean Management)
 - 3.1 หลักการแผนภาพการไหลของคุณค่า (Value Stream Mapping: VSM)
 - 3.2 หลักการ ECRS Analysis
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับชุมชนกอกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism: (CBT))

การท่องเที่ยวโดยชุมชน Community-Based Tourism (CBT) ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปในประเทศกำลังพัฒนาเพราะมันได้ขึ้นชื่อว่าเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีความเหมาะสมที่นำประโยชน์มาสู่ชุมชนท้องถิ่น (Pookaiyaudom, 2013; Richards and Hall, 2003; Murphy, 1985) เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมและเป็นดังกลยุทธ์ในการพัฒนาชุมชนและอนุรักษ์ทรัพยากรชุมชนเพื่อให้เกิดความยั่งยืน (The Mountain Institute, 2000) ทั้งนี้ จากการเติบโตของรูปแบบการท่องเที่ยวแบบมวลชน (Mass Tourism) ที่ผ่านมามีผลให้หลายประเทศเกิดการเติบโตของการท่องเที่ยวในเชิงปริมาณมากกว่าคุณภาพ ส่งผลกระทบในด้านลบต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวและไม่ก่อให้เกิดความยั่งยืนในการพัฒนา (Kontogeorgopoulos, Churyen and Duangsaeng, 2014) ในประเทศไทยปรากฏการท่องเที่ยวโดยชุมชน Community - Based Tourism (CBT) ขึ้นครั้งแรกในปี 2537 โดยโครงการการท่องเที่ยวเพื่อชีวิตและธรรมชาติ (REST) (พจนา สวนศรี และสมภพ ยี่จ่อหอ, 2556) ภายใต้โครงการมูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม (มอศ.) หรือ Thai Volunteer Service (TVS) (Kontogeorgopoulos,

Churyen and Duangsaeng, 2014) ต่อมาในปี พ.ศ. 2546 ได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนขึ้น เพื่อส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการทุกภาคีเครือข่ายการพัฒนาให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพื้นที่ที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีคุณค่าและเพื่อการกระจายรายได้สู่ชุมชนชนท้องถิ่น เพื่อการดำเนินงานพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศอย่างยั่งยืน (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2555) นอกจากนี้ ยังปรากฏนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT) ประเทศไทยในแผนพัฒนาการท่องเที่ยว และแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวโดยชุมชน พ.ศ. 2559-2563 รวมไปถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) จนถึงปัจจุบันคือแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) เนื่องจากเป็นรูปแบบ การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ท้องถิ่นที่มุ่งเน้นความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมและผลประโยชน์ให้กับท้องถิ่นเพื่อความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและยกระดับให้ท้องถิ่นสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน (Pookaiyudom, 2013)

1. ความหมายการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT Terms and Definitions)

คำว่า Community Based Tourism (CBT) เกิดขึ้นเมื่อกลางปี 2533 (ค.ศ.1990) ซึ่งความหมายการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยที่เข้าใจกันโดยทั่วไปนั้น หมายถึงรูปแบบการท่องเที่ยวที่ได้รับการบริหารจัดการและเป็นเจ้าของโดยชุมชนเพื่อชุมชน เป็นการศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวขนาดเล็กที่เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เยี่ยมชมและชุมชนเจ้าบ้านแหล่งท่องเที่ยว และเน้นการตีความและสื่อสารวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น (Asker et al, 2010) ในบริบทการท่องเที่ยวชุมชนในประเทศไทย โครงการท่องเที่ยวเพื่อชีวิตและธรรมชาติ (REST) (2540) ได้ให้ความหมายไว้อย่างน่าสนใจว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชน คือ การท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่กำหนดทิศทางโดยชุมชน มีการจัดการโดยชุมชนเพื่อชุมชน และชุมชนมีบทบาทเป็นเจ้าของมีสิทธิในการจัดการดูแล เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือน (สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน, ม.ป.ป.)

คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (2559) ได้ให้ความหมาย “การท่องเที่ยวโดยชุมชน Community-Based Tourism (CBT)” ว่าหมายถึง การท่องเที่ยวทางเลือกที่มีการบริหารจัดการได้อย่างสร้างสรรค์ และมีมาตรฐาน ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับผู้มาเยือน ซึ่งจะนำไปสู่ความยั่งยืนของวัฒนธรรมท้องถิ่น สิ่งแวดล้อมและชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ การท่องเที่ยวโดยชุมชนยังนับเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนเจ้าบ้านในการวางแผนและบำรุงรักษาพัฒนาการท่องเที่ยว (Blackstock, 2005) เพื่อสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชาวบ้าน (Shahmirzadi, 2012; Sue, 2006) และสนับสนุนคุณภาพชีวิตผู้คนในท้องถิ่นให้ดีขึ้น เป็นกระบวนการที่สำคัญในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม (Hamzah and



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

Khalifah, 2009) โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนแหล่งท่องเที่ยว (Phanumat et al., 2015) เพื่อการส่งมอบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นร่วมกันระหว่างผู้มาเยือนที่เป็นนักท่องเที่ยวกับชาวบ้านในชุมชน (ณัฐพัชร์ มณีโรจน์, 2560; พจนา สนวนศรี, 2546) โดยชุมชนต้องดำเนินการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวขึ้นอย่างรับผิดชอบทั้งผลกระทบด้านบวกและลบจากการจัดการการท่องเที่ยว (Sin and Minca, 2014)

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) (2559) กล่าวว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชนในบริบทสมัยใหม่นั้นมีมุมมองต่อมิติของการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์มากขึ้น โดยมองว่าการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นนั้นจะสามารถนำมาซึ่งประโยชน์ต่อชุมชนได้อย่างไรบ้าง (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2559) สอดคล้องกับการให้คำนิยามของ The Mountain Institute, (2000) ที่ว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT) เป็นการท่องเที่ยวที่ชุมชนเป็นเจ้าของและหรือจัดการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว และมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนในวงกว้าง และคล้ายคลึงกับการให้คำจำกัดความของ Andrea Giampiccoli (2010) ที่กล่าวว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ชุมชนต้องริเริ่มวางแผน ชุมชนเป็นเจ้าของ และควบคุมและจัดการโดยชุมชนเพื่อชุมชน (Giampiccoli, 2010) เป็นการใช้อำนาจท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีผ่านกระบวนการจัดการอย่างมีส่วนร่วม (กรมการท่องเที่ยว, 2561)

Chambers (1997) ได้กล่าวถึงคำนิยามของการท่องเที่ยวโดยชุมชน ว่าเป็นการจัดการการท่องเที่ยวที่ให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางพัฒนาและได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น (Chambers, 1997) โดยที่ผลประโยชน์ส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในชุมชน แนวคิดดังกล่าวไม่เพียงช่วยลดผลกระทบด้านลบที่เกิดจากการท่องเที่ยวแต่ยังนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงบวกในแง่ของการเคารพและตระหนักถึงความสำคัญของมรดกทางธรรมชาติและวัฒนธรรม (Charoensit and Emphandhu, 2018) ในฐานะที่มรดกทรัพยากรเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างมูลค่าให้เกิดขึ้นในระบบเศรษฐกิจนำมาซึ่งอาชีพเสริมและรายได้ให้กับชุมชน (Lee and Jan, 2019) และส่งผลช่วยให้ทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวิถีวัฒนธรรมชุมชนได้รับการอนุรักษ์ ในขณะที่นักท่องเที่ยวก็ได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่น่าประทับใจ (Ackaradejruangsri and Rivera, 2017)

ดังนั้น จึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นการดำเนินการจัดการการท่องเที่ยวที่บริหารและจัดการดำเนินงานโดยคนชุมชน มีการจัดการที่ใส่ใจในความยั่งยืนของทรัพยากรการท่องเที่ยว ทั้งทรัพยากรการท่องเที่ยวธรรมชาติและทุนสังคมในรูปแบบของวัฒนธรรมชุมชน ประเพณี ภูมิปัญญาและความเชื่อของชุมชน และชุมชนเป็นเจ้าของทรัพยากรการท่องเที่ยว



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตลอดจนมีบทบาทต่อการจัดการดูแลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือน และทำให้ชุมชนเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ผู้คนมีอาชีพเสริม มีรายได้ โดยการท่องเที่ยวโดยชุมชน จะให้ความสำคัญกับ 3 มิติ ประกอบด้วย มิติการส่งเสริมให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง มิติของการมีส่วนร่วมของชุมชน และมิติในการพัฒนาที่ยั่งยืน

2. องค์ประกอบการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Elements of CBT)

จากผลการศึกษาของ Dickman (1994) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการท่องเที่ยว ณ จุดหมายปลายทาง ว่าจะต้องประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ หรือที่เรียกว่า '5 As' คือ สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attractions), การเข้าถึงการท่องเที่ยว (Access), สถานที่พักแรม (Accommodation), สิ่งอำนวยความสะดวกสบายทางการท่องเที่ยว (Amenities), และ กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) (Dickman, 1994) เช่นเดียวกับ Tourism Western Australia (2009) ที่ว่าแหล่งท่องเที่ยวจะต้องไปประกอบไปด้วยสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการ 5 อย่าง ได้แก่ สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attractions), การเข้าถึงการท่องเที่ยว (Access), สถานที่พักแรม (Accommodation), สิ่งอำนวยความสะดวกสบายทางการท่องเที่ยว (Amenities), และ การรับรู้หรือความตระหนักรู้ (Awareness) (Tourism Western Australia [TWA], 2009) รวมไปถึงผลการศึกษาของ D. Weaver และ L. Lawton (2010: 115) ยังกล่าวเพิ่มเติมถึงการท่องเที่ยวว่าเป็นการรวมกันระหว่างสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Tourist Attraction) และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) อันประกอบไปด้วย บริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว (Travel Agencies) ระบบการขนส่ง (Transportation) สถานที่พักแรม (Accommodation) บริษัทจัดนำเที่ยว (Tour Operator) และร้านจำหน่ายสินค้าหรือร้านค้าต่าง ๆ (Merchandise) (Weaver and Lawton, 2010)

นอกจากนี้ ผลการศึกษาของ Alastair M. Morrison (2019) ยังได้แสดงให้เห็นถึงการเป็นจุดหมายปลายทางแหล่งท่องเที่ยวที่ประสบผลสำเร็จในการท่องเที่ยวได้นั้นต้องประกอบไปด้วยการจัดการองค์ประกอบการท่องเที่ยว 10 ประการ หรือ '10 As' และสิ่งที่น่าสังเกตของผลการศึกษาของ Morrison คือ เขาได้ให้ความสำคัญกับการรับรู้หรือตระหนักรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับจุดหมายปลายทางจากข้อมูลการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้รับ เป็นองค์ประกอบแรก (Awareness) ต่อมาจึงเป็นด้านกายภาพที่ปรากฏเป็นสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attractions) ความพร้อมในการให้บริการของแหล่งท่องเที่ยว (Availability) สะดวกในการทำการจองและมีช่องทางในการจองและสำรองที่พักต่าง ๆ นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงการท่องเที่ยวได้ รวมถึงสามารถเดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวได้สะดวก (Access) ลักษณะที่ปรากฏสามารถทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความชื่นชมประทับใจตลอดการท่องเที่ยว (Appearance) กิจกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ (Activities) นักท่องเที่ยวมีความปลอดภัยหรือความมั่นใจ



เมื่อเดินทางท่องเที่ยว (Assurance) ความยินดี ความชื่นชมของนักท่องเที่ยวในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น (Appreciation) การปฏิบัติ (Action) การวางแผนดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวระยะยาว และการวางแผนการตลาด และ ความรับผิดชอบ (Accountability) ซึ่งเป็นความรับผิดชอบในการดำเนินงานของตนเอง กลุ่ม หรือองค์กรซึ่งต้องอาศัยการประเมินผลการดำเนินงาน (Morrison, 2019)

อย่างไรก็ตามหากกล่าวถึง การท่องเที่ยวโดยชุมชน Community - Based Tourism (CBT) ในระดับสากลแล้ว นักวิชาการส่วนใหญ่ได้มีการอ้างอิงงานการศึกษาของ Peter E. Murphy ในปี 1985 ในหนังสือ Tourism: A community Approach ซึ่งถือเป็นการศึกษาการท่องเที่ยวชุมชนผ่านแนวคิดการจัดการท่องเที่ยวเชิงระบบ (Systems Theory) (Murphy, 1985) Murphy เน้นย้ำถึงความจำเป็นที่แต่ละชุมชนจะต้องเชื่อมโยงการพัฒนาการท่องเที่ยวกับความต้องการของท้องถิ่น เช่นเดียวกับ Hamzah and Khalifah (2009) ที่กล่าวว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นการศึกษาจำเป็นต้องพิจารณาในลักษณะที่เป็นระบบ “Community based tourism needs to be approached in a systematic manner” (Hamzah and Khalifah, 2009) และจากผลการศึกษาของ Sérgio Molina ในปี ค.ศ. 1997 การท่องเที่ยวถูกมองว่าเป็นระบบที่ประกอบด้วยชุดของหน่วยหรือระบบย่อยทำงานสัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน เขาเสนอแนวทางการท่องเที่ยวเชิงระบบว่าประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบ คือ 1) โครงสร้างพิเศษจากขั้นพื้นฐาน (Superstructure): สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความจำเป็นหลังจากมีการพัฒนาโครงสร้างขั้นพื้นฐานแล้ว รวมถึงสถาบันที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจองค์กรภาครัฐและเอกชน กฎหมายข้อบังคับ โครงการและแผนงาน 2) ความต้องการ (Demand): เป็นความต้องการของนักท่องเที่ยว 3) โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure): ถนน น้ำประปา สนามบิน ระบบการกำจัดน้ำเสีย โทรศัพท์ ฯลฯ 4) สถานที่ท่องเที่ยว (Attractions): ทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม 5) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว (Facilities and Equipment): ที่พักแรม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวตลอดเวลาที่นักท่องเที่ยวดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส เป็นต้น และ 6) ชุมชนโฮสต์ (The Hosting Community): ผู้ที่อยู่อาศัยในท้องถิ่นแหล่งท่องเที่ยว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งโดยตรงและโดยอ้อมกับการท่องเที่ยว (Molina, 1997; อ้างถึงใน Lohmann and Netto, 2016)

ทั้งนี้ ผลงานวิจัยของ Kontogeorgopoulos Churyen และ Duangsaeng (2014) กล่าวว่า การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่จะประสบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับ การเชื่อมต่อที่มีประสิทธิภาพระหว่างองค์ประกอบการท่องเที่ยวต่าง ๆ คือ สิ่งแวดล้อม (Environmental) ร้านค้า หรือการค้าขายพาณิชย์ที่หวังผลกำไรได้ (Commercial) สังคม (Social) และการจัดการการท่องเที่ยว (Management) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเขาได้ระบุถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จ 3



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ประการของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน CBT ในแม่กำปองของประเทศไทย ว่ามีการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จและเป็นต้นแบบให้แก่การจัดการท่องเที่ยวชุมชนของไทย เพราะมีปัจจัยที่ส่งผลดีประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านสภาพทางภูมิศาสตร์แหล่งที่ตั้งที่เอื้ออำนวย การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรภายนอก และปัจจัยด้านภาวะความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำชุมชน

จากผลการศึกษาวิจัยของ Ernawati N. M. (2015) ได้ระบุถึงองค์ประกอบของการท่องเที่ยวโดยชุมชน CBT ไปในทิศทางที่สอดคล้องกันกับผลการศึกษาข้างต้น โดยเขากล่าวว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบพื้นฐานของการท่องเที่ยว 9 อย่าง แต่จำเป็นต้องเพิ่มการศึกษาในมิติด้านความยั่งยืนของการท่องเที่ยวโดยชุมชนรวมเข้าไปด้วย ได้แก่

1. สิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว (Attractions) ที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตชุมชน วัฒนธรรม และมรดกทางวัฒนธรรม การมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Involvement)
2. การบริการการเดินทาง (Travel Service)
3. ระบบการขนส่งหรือการเข้าถึง (Transportation/Access)
4. สถานที่พักแรม (Accommodation)
5. ร้านอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage (F&B))
6. ร้านจำหน่ายสินค้าหรือร้านจำหน่ายของที่ระลึก (Souvenirs/ Merchandise)
7. รายการการท่องเที่ยว (Packaging)
8. สิ่งอำนวยความสะดวกสบายด้านการท่องเที่ยว (Amenities)
9. ผู้คนหรือการรับรู้ตระหนักรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับจุดหมายปลายทางท่องเที่ยว (People/ Awareness) และ
10. ความเป็นของแท้และการพัฒนาปรับปรุงทุนที่ชุมชนมีอยู่เพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Authenticity and Change Related to CBT Products)

ซึ่งความเป็นไปได้ในการพัฒนาชุมชน (Community Development) จากการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการวางแผนและการดำเนินการการท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืนของสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น และการให้ความสำคัญกับความต้องการและความสนใจ (Special Interest) ของนักท่องเที่ยวไปพร้อม ๆ กัน เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ ญัฐพัชร มณีโรจน์ (2560) ที่ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นประกอบไปด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่

1. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรธรรมชาติ ทุนทางสังคม และวัฒนธรรมที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

2. กิจกรรมการท่องเที่ยว ที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างสร้างสรรค์ เพื่อก่อให้เกิดการศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และประสบการณ์จากการมีส่วนร่วม

3. องค์กรชุมชนและเจ้าของภูมิปัญญา โดยให้มีการจัดตั้งกลุ่มในชุมชนเพื่อการดำเนินงานการท่องเที่ยวร่วมกันอย่างเป็นระบบ ก่อให้เกิดจิตสำนึกที่ดีและมีความเข้าใจต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน

4. การมีส่วนร่วมของชุมชน สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวร่วมกันในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน เพื่อให้คนในชุมชนรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของทรัพยากรการท่องเที่ยวร่วมกัน และร่วมรับผิดชอบต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว

5. สิ่งอำนวยความสะดวก ชุมชนจัดหาให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้เพื่อบริการนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวความสะดวกสบาย เช่น การขนส่ง ที่พัก ร้านอาหาร รวมถึงข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว เป็นต้น

6. การจัดการอย่างยั่งยืน การบริหารการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงหลักความยั่งยืน การกำหนดกฎระเบียบในการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว การจัดการผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวอย่างเป็นธรรม

7. สร้างการเรียนรู้ การจัดให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในระหว่างชุมชนและผู้มาเยือน และ

8. พัฒนาคุณภาพชีวิต และเศรษฐกิจของชุมชน การจัดการรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวมาสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน เพื่อส่งเสริมให้ชุมชนอยู่ดีมีสุข

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาของ สันติ สิงหาพรหม และ อุมาวรรณ วาทกิจ (2562) ที่ได้ศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ได้นำเสนอผลงานวิจัยที่เพิ่มมุมมองใหม่ในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนในปัจจุบันว่าจำเป็นต้องนำแนวคิดประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร และการจัดการส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 P's มาใช้ในการดำเนินงานด้วย ซึ่งผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบการท่องเที่ยวโดยชุมชน CBT จำเป็นจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 6 ด้าน อันได้แก่ 1) ด้านชุมชน (C: Community) 2) ด้านการจัดการองค์กร (O: Organization) 3) ด้านผลิตภัณฑ์ (P: Product) 4) ด้านการตลาด (M: Marketing) 5) ด้านความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว (R: Relation) 6) ด้านการใช้เทคโนโลยี (T: Technology)

นอกจากนี้ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2550) และผลการศึกษาของ พจนา สวนศรี และสมภพ ยี่จ่อหอ (2556) ได้ให้การอธิบายถึงองค์ประกอบของการท่องเที่ยวโดยชุมชนไว้เพิ่มเติมว่า องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยวโดยชุมชน CBT ประกอบไปด้วยกัน 4 ด้าน ได้แก่



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

1. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม กล่าวคือ ชุมชนมีฐานทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์และมีวิถีการผลิตที่พึ่งพาและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน และชุมชนมีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น

2. ด้านองค์กรชุมชน การท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นองค์กรหรือชุมชนรู้สึกเป็นเจ้าของและเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา มีปราชญ์ หรือผู้มีความรู้และทักษะในเรื่องต่าง ๆ หลากหลาย ชุมชนมีระบบสังคมที่เข้าใจกัน

3. ด้านการจัดการ มีองค์กรหรือกลไกในการทำงานเพื่อจัดการการท่องเที่ยวและสามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับการพัฒนาชุมชนโดยรวมได้ ชุมชนมีกฎ-กติกาในการจัดการสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว มีการกระจายผลประโยชน์ที่เป็นธรรม และมีกองทุนที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน

4. ด้านการเรียนรู้ กล่าวคือ มีระบบจัดการให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับผู้มาเยือน มีลักษณะของกิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างการเรียนรู้ และความเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่าง มีการสร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม ทั้งในส่วนของชาวบ้านและผู้มาเยือน

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ผ่านมา พบว่า ในการจัดการการท่องเที่ยวนั้น ชุมชนมีแนวทางจัดการการดำเนินงานที่แตกต่างกันแต่ยังมุ่งสู่เกณฑ์มาตรฐานการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีความคล้ายกันตามประเด็นการประเมินผลที่คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (ททช.) (2560) ให้ไว้ว่าในการจะพัฒนาชุมชนโดยใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือนั้นกระบวนการในการดำเนินงานจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนจำเป็นต้องอาศัยแนวทางที่เป็นเกณฑ์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนเสริมสร้างศักยภาพในองค์ประกอบ 5 ด้าน และมีเป้าประสงค์รวมทั้งสิ้น 28 ข้อ (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2560) ซึ่งในแต่ละเป้าประสงค์จะระบุเกณฑ์ย่อยในการพิจารณาประเมินที่แตกต่างกัน คือ

1. ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

องค์ประกอบด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนประกอบด้วย 9 เป้าประสงค์ คือ

1.1 การบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีประสิทธิภาพ

1.2 ข้อตกลงร่วมกันสำหรับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีประสิทธิภาพ

1.3 ข้อควรปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ



614255611

1.4 การพัฒนาบุคลากรในกลุ่มบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน
มีประสิทธิภาพ

1.5 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายมีประสิทธิภาพ

1.6 การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 การจัดการการตลาดและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวโดยชุมชน
มีประสิทธิภาพ

1.8 ระบบบัญชีการเงินมีประสิทธิภาพ

1.9 เด็กและเยาวชนได้รับการให้ความสำคัญในการท่องเที่ยวโดยชุมชน

2. ด้านการจัดการเศรษฐกิจ สังคมและคุณภาพชีวิตที่ดี

องค์ประกอบด้านการจัดการเศรษฐกิจ สังคมและคุณภาพชีวิตที่ดี ประกอบด้วย 4
เป้าประสงค์ คือ

2.1 การจัดสรรรายได้มีประสิทธิภาพ

2.2 การส่งเสริมการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ผลិតภัณฑ์ชุมชนมีคุณภาพเพื่อเสริมสร้างโอกาสในการเพิ่มรายได้จากการ
ท่องเที่ยว

2.4 สิทธิมนุษยชนในการท่องเที่ยวได้รับการให้ความสำคัญ

3. ด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรมชุมชน

องค์ประกอบด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรมชุมชน ประกอบด้วย
3 เป้าประสงค์ คือ

3.1 ฐานข้อมูลด้านมรดกวัฒนธรรมชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ

3.2 การเผยแพร่มรดกวัฒนธรรมชุมชนผ่านการท่องเที่ยวโดยชุมชน
มีประสิทธิภาพ

3.3 การอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

องค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและ
ยั่งยืน ประกอบด้วย 5 เป้าประสงค์ คือ

4.1 การจัดการพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ

4.2 ฐานข้อมูลด้านทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพ

4.3 การเผยแพร่ภูมิปัญญาด้านทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมผ่าน
การท่องเที่ยวโดยชุมชนมีประสิทธิภาพ

4.4 การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมในชุมชนมีประสิทธิภาพ



614255611

4.5 การสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการรักษาทรัพยากรธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมผ่านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ

5. ด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

องค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน หรือบริการและความปลอดภัย เรื่องคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ และการเตรียมความพร้อมเรื่องความปลอดภัย ประกอบด้วย 8 เป้าประสงค์ คือ

5.1 การให้บริการด้านการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างน่าพึงพอใจ

5.2 นักสื่อความหมายมีประสิทธิภาพ

5.3 จุดบริการท่องเที่ยวมีคุณภาพ

5.4 การติดต่อประสานงานด้านบริการมีประสิทธิภาพ

5.5 เส้นทางและกิจกรรมท่องเที่ยวมีความปลอดภัย

5.6 จุดบริการท่องเที่ยวมีความปลอดภัย

5.7 การบริหารจัดการเส้นทางการเดินทางท่องเที่ยวในชุมชนมีประสิทธิภาพ

และ

5.8 การบริหารจัดการกรณีฉุกเฉินมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบของการท่องเที่ยวโดยชุมชน CBT ข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า การมีอยู่ของแต่ละองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินงานการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้น มีรายละเอียดขององค์ประกอบการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละพื้นที่ทำให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนแต่ละท้องถิ่นรวมถึงในพื้นที่ของประเทศต่าง ๆ มีองค์ประกอบของการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่แตกต่างกันในรายละเอียดปลีกย่อย ขึ้นอยู่กับข้อจำกัดของข้อปฏิบัติในแต่ละท้องถิ่น หรือเงื่อนไขการดำเนินงานที่มุ่งประเด็นความสำคัญในการจัดการท่องเที่ยวในมิติต่าง ๆ ที่ไม่เหมือนกัน การให้คำนิยามความหมายของการท่องเที่ยว และขึ้นอยู่กับบริบทพื้นที่ทางสังคมและวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานการพัฒนาชุมชนผ่านการท่องเที่ยวดังกล่าว จำเป็นต้องมีหลักเกณฑ์มาตรฐานการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนในการนำไปปฏิบัติและประยุกต์ใช้ ตลอดจนประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อให้เป้าหมายของการพัฒนาชุมชนประสบผลได้อย่างต่อเนื่องและเกิดความยั่งยืนในการพัฒนาต่อไป โดยจากการศึกษามีรายละเอียดขององค์ประกอบการท่องเที่ยวโดยชุมชน CBT ดังตาราง 1



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 1 สรุปการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบของการท่องเที่ยว
โดยชุมชน

ผู้แต่ง-ชื่อเรื่อง	องค์ประกอบของการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT Elements)
Camilleri M. A. (2018). “Travel marketing, tourism economics and the airline product: An introduction to theory and practice”	1. Access: การเข้าถึง 2. Accommodation: ที่พักแรม 3. Attraction: สิ่งดึงดูดใจ 4. Activities: กิจกรรมการท่องเที่ยว 5. Amenities: สิ่งอำนวยความสะดวก
Dickman S. (1994). “Tourism an introductory text”	1. Attraction: สิ่งดึงดูดใจ 2. Access: การเข้าถึง 3. Accommodation: ที่พักแรม 4. Amenities: สิ่งอำนวยความสะดวก 5. Activities: กิจกรรมการท่องเที่ยว
Ernawati N. Dowling R. & Sanders D. (2015). “Tourists’ perceptions of community based tourist products for sustainable tourism in Bali, Indonesia.”	1. Attraction: สิ่งดึงดูดใจ 2. Travel Service: การบริการการเดินทาง 3. Access: การเข้าถึง 4. Accommodation: ที่พักแรม 5. Food and Beverage: อาหารและเครื่องดื่ม 6. Souvenirs/Merchandise: ของที่ระลึก 7. Packaging: รายการการท่องเที่ยว 8. Amenities: สิ่งอำนวยความสะดวก 9. People/ awareness: การรับรู้หรือตระหนักรู้ของนักท่องเที่ยว 10. Authenticity and CBT products: ความเป็นของจริงแท้ในการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้แต่ง-ชื่อเรื่อง	องค์ประกอบของการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT Elements)
Kontogeorgopoulos N. Churyen A. & Duangsaeng V. (2014). “Success factors in community-based tourism in Thailand: The role of luck, external support, and local leadership”	1. Environmental: สิ่งแวดล้อม 2. Commercial: ร้านค้าหรือการค้าขาย 3. Social: สังคม 4. Management: การบริหารจัดการ
Molina S. (1997); อ้างถึงใน Lohmann G. and Netto A. P. (2016). “Tourism theory: Concepts, models and systems”	1. Superstructure: โครงสร้างพิเศษ 2. Demand: ความต้องการของนักท่องเที่ยว 3. Infrastructure: โครงสร้างพื้นฐาน 4. Attractions: สิ่งดึงดูดใจ 5. Facilities & equipment: สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกด้านการท่องเที่ยว 6. The hosting community: ชุมชนเจ้าบ้าน
Morrison A. M. (2019) Marketing and Managing Tourism Destination	1. Awareness: การตระหนักรู้ 2. Attractions: สิ่งดึงดูดใจ 3. Availability: ความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว 4. Access: การเข้าถึง 5. Appearance: ความยินดีในการท่องเที่ยว 6. Activities: กิจกรรมการท่องเที่ยว 7. Action: การปฏิบัติ การดำเนินการ 8. Assurance: ความปลอดภัยหรือความมั่นใจ 9. Appreciation: คุณค่าการท่องเที่ยว 10. Accountability: ความรับผิดชอบ

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้แต่ง-ชื่อเรื่อง	องค์ประกอบของการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT Elements)
Tourism Western Australia [TWA]. (2009). “Five A’s of tourism”	<ol style="list-style-type: none"> 1. Attraction: สิ่งดึงดูดใจ 2. Access: การเข้าถึง 3. Accommodation: ที่พักแรม 4. Amenities: สิ่งอำนวยความสะดวก 5. Awareness: การตระหนักรู้
Weaver D and Lawton L. (2010). “Tourism management”	<ol style="list-style-type: none"> 1. Attraction: สิ่งดึงดูดใจ 2. Tourism industry:อุตสาหกรรมท่องเที่ยว <ul style="list-style-type: none"> - Travel agencies: บริษัทตัวแทนท่องเที่ยว - Transportation: ระบบการคมนาคมขนส่ง - Accommodation: ที่พักแรม - Tour operator: บริษัทจัดนำเที่ยว - Merchandise: ร้านจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ
กรมการท่องเที่ยว (2562) “คู่มือพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการ ท่องเที่ยวในชุมชน”	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทรัพยากรการท่องเที่ยว 2. ที่พักแรมสำหรับผู้มาเยือน 3. กิจกรรมในชุมชน 4. สิ่งอำนวยความสะดวกในชุมชน 5. การเข้าถึงชุมชน 6. การบริหารจัดการทรัพยากร
ณัฐพัชร มณีโรจน์ (2560) “การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน”	<ol style="list-style-type: none"> 1. สิ่งดึงดูดใจ 2. กิจกรรม 3. องค์กรชุมชนและเจ้าของภูมิปัญญา 4. สร้างการเรียนรู้ 5. สิ่งอำนวยความสะดวก 6. การมีส่วนร่วมของชุมชน



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้แต่ง-ชื่อเรื่อง	องค์ประกอบของการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT Elements)
	7. การจัดการอย่างยั่งยืน 8. พัฒนาคุณภาพชีวิต
พงนา สวนศรี และสมภพ ยี่จ่อหอ (2556) “คู่มือมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน”	1. ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม 2. องค์กรชุมชน 3. การจัดการ 4. การเรียนรู้
สันติ สิงหาพรหม และ อุมววรรณ วาทกิจ (2562) “การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย”	1. ชุมชน 2. การจัดการองค์กรชุมชน 3. ผลិតภัณฑ์ 4. การตลาด 5. ความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว 6. การใช้เทคโนโลยี
สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2550) “คู่มือเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน”	1. ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม 2. องค์กรชุมชน 3. การจัดการ 4. การเรียนรู้

จากการประมวลและสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบการท่องเที่ยวโดยชุมชนข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นจะสามารถเกิดขึ้นได้ และมีศักยภาพในการท่องเที่ยวจำเป็นต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้คือ 1) สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว 2) การมีส่วนร่วมของชุมชน 3) การจัดการอย่างยั่งยืน 4) องค์กรชุมชน และ 5) การตลาดท่องเที่ยว สรุปได้ดังตารางที่ 1 ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวไปเป็นแนวทางในการสร้างรูปแบบห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน และศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ของการจัดการท่องเที่ยว โดยชุมชนของภาคที่มีอยู่ในปัจจุบัน ตลอดจนเป็นพื้นฐานในการศึกษาเพื่อกำหนดปัญหาและความสูญเสียในกระบวนการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชนต่อไป

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาองค์ประกอบของการท่องเที่ยวโดยชุมชน ทั้ง 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attractions)

สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attractions) หมายถึง ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ณ แหล่งจุดหมายปลายทาง (Destination) ที่นำเสนอแก่นักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความต้องการการเดินทางมาเยี่ยมชม โดยไม่ว่าสิ่งนั้นจะเป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือไม่สามารถจับต้องได้ก็ตาม (Morrison, 2019) อาจกล่าวได้ว่า สิ่งดึงดูดใจเป็นดั่งสินค้าและบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT Product Elements) ของชุมชนจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว (Ernawati, Dowling and Sanders, 2015: 101) และสิ่งดึงดูดใจดังกล่าวยังหมายรวมถึงสภาพแวดล้อมทั้งหมดที่อยู่ ณ จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว ทั้งทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม เทศกาลงานประเพณีต่าง ๆ โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและความเป็นมิตรไมตรีของผู้คนที่ให้การต้อนรับที่ทำให้เกิดประสบการณ์การท่องเที่ยวแก่ผู้มาเยือน (Morrison, 2019: 161) ความพร้อมและคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมพิเศษ สภาพอากาศที่เหมาะสมและภาพลักษณ์ที่ดีในการท่องเที่ยว เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ปลอดภัยและน่าสนใจ (Holloway and Humphreys, 2012) ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีส่วนสำคัญในการกำหนดอุปสงค์และแรงจูงใจ (Pull Factor) ในการเดินทางการท่องเที่ยวสำหรับสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งทำให้นักท่องเที่ยวอยากใช้สินค้าและบริการนั้น นอกจากนี้ สิ่งดึงดูดใจดังกล่าวข้างต้นย่อมมีอาณาเขตพื้นที่ การใช้ประโยชน์ที่ดิน กฎหมายข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีผลต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของแหล่งท่องเที่ยวแห่งนั้น (กรมการท่องเที่ยว, 2562)

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า สิ่งดึงดูดใจหรือสินค้าและบริการท่องเที่ยวนั้นจะต่างจากสินค้าโดยทั่วไป คือ ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวต้องไปที่แหล่งท่องเที่ยวเพื่อจะบริโภคบริการและรับประสบการณ์นั้น (Service /Experience) ด้วยตัวเอง (Huang, 2018) สินค้าการท่องเที่ยวจะถูกบริโภค ณ แหล่งผลิต ซึ่งหากสินค้าและบริการท่องเที่ยวนั้นไม่สามารถแทนที่หรือทดแทนได้ บริษัทจัดนำเที่ยว (Tour Operator) ก็จะสามารถขายในราคาที่สูงขึ้นจากเอกลักษณ์ของสิ่งดึงดูดใจที่หาได้ยากและไม่เหมือนใคร องค์กรหรือหน่วยงานในต้นทางก็ได้รับประโยชน์จากความแตกต่างของโปรแกรมการท่องเที่ยวดังกล่าว ส่งผลทำให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น และทำให้ผู้ประกอบการมีกำไรในผลประกอบการเพิ่มมากขึ้น (Huang et al., 2010)

การศึกษาของ Ernawati Made Ni Dowling Ross และ Sander Dale ยังระบุถึงสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) ว่าเป็นสินค้าและบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนหลักที่สำคัญมากภายในองค์ประกอบที่เหลือ เพราะเขามองว่าสิ่งดึงดูดใจนี้จะเป็นสิ่งสำคัญที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางออกไปหาประสบการณ์ที่แตกต่างไปจากเดิมที่ตนเองเป็นอยู่ แต่ถึง



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

อย่างไรก็ตามเขามองว่า การจะพัฒนาชุมชนด้วยการท่องเที่ยวที่เน้นชุมชนเองจะต้องพัฒนาและปรับเปลี่ยนทุนสังคมของชุมชนภายใต้ขอบเขตความจริงแท้ของชุมชน (Authenticity) พัฒนาหรือปรับปรุงไม่ให้เกิดความพอติ เพื่อการคงเอกลักษณ์ของชุมชนเดิมให้คงอยู่ เพราะเขามองว่าการพัฒนาชุมชนอาจทำให้เกิดการลงทุนในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกจากภายนอก แต่การท่องเที่ยวโดยชุมชนที่แท้จริงแล้ว นักท่องเที่ยวต้องการเพียงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเท่านั้น เพราะนักท่องเที่ยวต้องการมีประสบการณ์การท่องเที่ยววิถีของชุมชนที่แท้จริง หากแต่สิ่งที่ชุมชนควรมี คือ การบริการ ความสะอาดและถูกสุขลักษณะ (Ernawati, Dowling and Sanders, 2015)

ดังนั้น สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจออกเดินทางเพื่อหาประสบการณ์ที่แปลกใหม่ ณ แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดหมายปลายทาง ซึ่งสิ่งดึงดูดใจดังกล่าวนี้ หมายถึงถึงสิ่งต่าง ๆ ทั้งสิ่งที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ เช่น อาคารบ้านเรือน กิจกรรมการท่องเที่ยว สินค้าชุมชน สิ่งอำนวยความสะดวก งานศิลปะหัตถกรรมหรืองานฝีมือของชุมชนต่าง ๆ และสิ่งที่มองไม่เห็นแต่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้รับบริการได้ เช่น ความปลอดภัย ความมีมิตรไมตรีของชาวบ้าน วิถีชีวิตแบบชนพื้นเมืองที่มีเอกลักษณ์ ประวัติศาสตร์อันน่าสนใจ บริการที่เอาใจใส่ ความสะอาดสะอาดอ่านในสถานที่ท่องเที่ยว หรือแม้แต่ลักษณะภูมิอากาศที่สดชื่นเย็นสบาย เป็นต้น ทั้งนี้ สิ่งดึงดูดใจดังกล่าวมักขึ้นอยู่กับความต้องการของนักท่องเที่ยวและการตอบสนองความต้องการรวมถึงความคาดหวังเหล่านั้น เพื่อให้ผู้รับหรือนักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในการท่องเที่ยว

2. การมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Involvement)

การท่องเที่ยวกำลังกลายเป็นกระบวนการที่ทรงพลังที่ส่งผลกระทบต่อทุกส่วนของโลก ไม่เพียงแต่ได้รับการยอมรับจากผู้คนมากมายในฐานะเป็นกิจกรรมที่ส่งผลประโยชน์ในด้านการพัฒนาอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจที่สูงขึ้น ช่วยพัฒนาสังคมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเท่านั้น แต่การท่องเที่ยวยังนับเป็นกิจกรรมซึ่งตอนนี้มวลชนสามารถมีส่วนร่วมได้ (Page, 2009) ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมของชุมชนได้รับความสนใจในการศึกษาวิชาการด้านการท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Wondirad and Ewnetu, 2019) เนื่องจากนักวิชาการมองว่าการมีส่วนร่วมของคนในท้องถิ่นชุมชนแหล่งท่องเที่ยวมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบรรลุเป้าหมายของการพัฒนา (Salazar, 2012) และการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนนั้นต้องเกิดจากความต้องการของชุมชน รวมถึงต้องมีการจัดการโดยชุมชน และเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน (Giampiccoli, 2010; The Mountain Institute, 2000; Chambers, 1997) นอกจากนี้ งานการศึกษาหลายชิ้นยังระบุว่า กระบวนการการมีส่วนร่วมของชุมชนเจ้าของพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเปรียบได้ดั่งตัวขับเคลื่อนการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์กำหนดไว้ ซึ่งผลการดำเนินงานที่ได้อาจจะ



614255611

ปรากฏมีความสอดคล้องหรืออาจจะไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าร่วมก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับรูปแบบโปรแกรมการพัฒนาหรือการดำเนินงานเป็นสำคัญ (Samah and Aref, 2011) ซึ่งมูลเหตุของปัญหาหรือผลกระทบด้านลบที่เกิดในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนที่พบหนึ่งในนั้น คือ การขาดการมีส่วนร่วมของชุมชนในการวางแผนและการจัดการร่วมผลประโยชน์ร่วมกับองค์กรที่เกี่ยวข้อง (วาริชาติ มัธยมบุรุษ, 2018) อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาของ Izabela Kapera (2018) พบว่า ความขัดแย้งและปัญหาในการพัฒนาการท่องเที่ยวจะลดลงอย่างมีนัยสำคัญเมื่อมีกระบวนการการมีส่วนร่วมจากผู้คนในท้องถิ่น (Kapera, 2018) กล่าวได้ว่า การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนเป็นดังเครื่องมือที่ช่วยในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้คนในการระดมความสามารถของตนเองออกมาเพื่อร่วมในการตัดสินใจและกำหนดการบริหารจัดการทรัพยากรท้องถิ่นอันที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตของตน (Bello, 2018; Cernea, 1985)

Cohen and Uphoff (1981) ได้เสนอแนวคิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานไว้ด้วยกัน 4 ลักษณะประกอบด้วย

1. การร่วมตัดสินใจเพื่อกำหนดความต้องการในชุมชน หมายถึง การที่ชุมชนตัดสินใจร่วมกันว่าจะพัฒนาท้องถิ่นของตนเองโดยใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือและยอมรับร่วมกันว่าชุมชนของตนจะพัฒนาสู่การเป็นชุมชนท่องเที่ยว

2. การมีส่วนร่วมในการจัดการดำเนินงานหรือจัดกิจกรรมที่ได้ลงมือทำร่วมกันระหว่างชุมชนเจ้าของทรัพยากรและนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน ซึ่งในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวดังกล่าวนี้ อาจเป็นคนในชุมชนใครก็ได้ หรือผ่านการคัดสรรตัวแทนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างชุมชนและนักท่องเที่ยว

3. การมีส่วนร่วมในการรับผลตอบแทนหรือรับผลประโยชน์จากการดำเนินงาน หรือจากการปฏิบัติกิจกรรมการท่องเที่ยวนั้น ๆ ซึ่งผลประโยชน์ดังกล่าวอาจเป็นไปได้ทั้งในรูปแบบของผลประโยชน์ในด้านบวก และผลประโยชน์ในด้านลบที่เป็นผลเสียด้วย (Sin and Minca, 2014)

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานหลังจากการจัดการท่องเที่ยวแล้วชุมชนต้องร่วมกันติดตามประเมินผลเพื่อให้ได้ทราบถึงความสำเร็จของงานว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้หรือไม่ อย่างไร ร่วมกันตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นของกระบวนการและหาหนทางแก้ไขซึ่งปัญหานั้นต่อไป (Cohen and Uphoff, 1981)

อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนในประเทศกำลังพัฒนา พบว่า มีรูปแบบการวางแผนในการดำเนินนโยบายการบริหารงานแบบบนลงล่าง (Phanumat et al, 2015; Sebele, 2010) ซึ่งมีลักษณะของการรวมอำนาจไว้ที่ภาครัฐที่มีหน้าที่ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่ และระบบ



614255611

MSU_1Thesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ราชการแบบดั้งเดิมจึงเป็นอุปสรรคต่อการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ (Samah and Aref, 2011) ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับผลการศึกษาของ Cevat Tosun (2000) เรื่องข้อจำกัดด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศกำลังพัฒนาชี้ให้เห็นสิ่งสำคัญว่าในทางปฏิบัติที่ประเทศกำลังพัฒนามีข้อจำกัดในด้านโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยว ฉะนั้น การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมอาจจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดในโครงสร้างทางวัฒนธรรมสังคม (Socio-Cultural) การเมือง กฎหมายหรือกฎสังคม (Sociopolitical) และโครงสร้างเศรษฐกิจสังคมของประเทศ รวมไปถึงความร่วมมือของหน่วยงานระหว่างประเทศ องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ผู้ประกอบการท่องเที่ยวระหว่างประเทศและบริษัทข้ามชาติ เขาอ้างถึงงานการศึกษาของ Timothy (1999) ว่ากระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศที่สามส่วนใหญ่แล้วมักขาดการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากสาธารณชน เนื่องจากความไม่รู้หลักสากลของขั้นตอนการวางแผนการพัฒนาการท่องเที่ยว และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบซึ่งจะสามารถสังเกตการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวได้อย่างน้อยจาก 2 มุมมอง คือ การมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการรับประโยชน์ของการพัฒนาการท่องเที่ยว (Tosun, 2000)

ดังนั้น คนในชุมชนแหล่งท่องเที่ยวต้องให้ความสำคัญในกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ และมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในเรื่องที่เกิดขึ้นในพื้นที่ชุมชน โดยผู้ที่อาศัยหรือเป็นเจ้าของพื้นที่ต้องมีอิทธิพลในการริเริ่มการพัฒนาและการตัดสินใจต่อการบริหารจัดการตลอดจนมีอำนาจในการกำกับควบคุมไว้ซึ่งทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและตนเอง (World Bank, 1996) รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการประเมินโครงการดังกล่าว (Cohen and Uphoff, 1981) การพัฒนาชุมชนจึงเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนาตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ ไม่ว่าจะรูปแบบการมีส่วนร่วมนั้นจะเป็นแบบการมีส่วนร่วมในทางตรงหรือทางอ้อม (สมบัติ นามบุรี, 2562) ซึ่งในการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนมีกระบวนการเข้าร่วมอยู่หลายทางด้วยกันคือ การเข้าร่วมในการกำหนดปัญหา การเข้าร่วมในการดำเนินการ การเข้าร่วมในการคิดและตัดสินใจ การเข้าร่วมในการประเมินผลติดตามการทำงาน และการดำเนินการเข้าร่วมในการรับผลประโยชน์ที่ได้จากการดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยว (Booneiam et al., 2019) โดยผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจะทำให้คนในชุมชนเกิดรายได้และเกิดอาชีพทั้งที่เป็นงานประจำและงานชั่วคราว (Sebele, 2010) ซึ่งคนเหล่านี้รวมถึงคนที่ด้อยโอกาสในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้มีรายได้น้อย ผู้ด้อยทางเพศ ชั่ววรรณะหรือระดับการศึกษา (Saxena, 1998)

อย่างไรก็ตาม ในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นประกอบไปด้วยการมีส่วนร่วมขององค์กรในหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นชุมชนเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว องค์กร



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรภาคเอกชน ผู้ประกอบการ นักลงทุน และนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว และผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวนี้ บ่อยครั้งที่ไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดการพัฒนา และวิธีการลดซึ่งปัญหา ดังกล่าวนี้ อาจจะต้องอาศัยการประสานงานร่วมกันระหว่างชุมชน และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องหรือองค์กรสาธารณะ เพื่อการประสานการทำงานและถ่วงดุลอำนาจระหว่างกันเพื่อให้ชุมชนเกิดการพัฒนา (Phanumat et al., 2015) โดยเฉพาะเจ้าของธุรกิจและเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลท้องถิ่น เป็นสองกลุ่มหลังที่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืน (D' Mello et al., 2559)

3. การจัดการอย่างยั่งยืน (Sustainable Management)

การจัดการอย่างยั่งยืน เป็นการรวมกันระหว่าง 2 คำ คือ การจัดการ (Management) และความยั่งยืน (Sustainability) กล่าวคือ องค์กรจะมีกระบวนการหรือวิธีการในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างไรเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ภายใต้กระแสสังคมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในปัจจุบัน

ในบริบทของการท่องเที่ยวการจัดการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นให้เกิดความยั่งยืนกำลังกลายเป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวในโลกยุคใหม่ อันเนื่องมาจากการก้าวกระโดดมาเป็นภาคธุรกิจที่เติบโตเร็วที่สุดในโลกขณะนี้ (Kaperas, 2018) นักวิชาการหลายคนมองว่าการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือพัฒนาทั้งมิติเศรษฐกิจและมิติทางสังคมอันส่งผลดีต่อการจ้างงานและเพิ่มรายได้ (Chambers, 1997) สร้างความเข้มแข็งขององค์กรชาวบ้าน สนับสนุนคุณภาพชีวิตผู้คนในท้องถิ่นให้ดีขึ้นเป็นกระบวนการที่สำคัญในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม (Hamzah and Khalifah, 2009) ส่งผลช่วยให้ทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวิถีวัฒนธรรมชุมชนได้รับการอนุรักษ์ ในขณะที่นักท่องเที่ยวก็ได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่น่าประทับใจ (Ackaradejruangsri and Rivera, 2017) อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาของ Izabela Kaperas (2018) กลับเห็นแย้งกับการศึกษาดังกล่าวในแง่ของการปกป้องสิ่งแวดล้อมกับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การพัฒนาการท่องเที่ยวจะส่งผลให้เกิดปัญหาที่มีผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Kaperas, 2018)

สำหรับประเทศไทยความสำคัญและประโยชน์ที่เกิดจากการท่องเที่ยว ได้ส่งผลอย่างเด่นชัดภายหลังจากวิกฤตเศรษฐกิจครั้งใหญ่ในปี พ.ศ. 2540 อันเนื่องมาจากรายได้ที่เกิดจากภาคการท่องเที่ยวส่งผลให้ประเทศไทยรอดพ้นจากวิกฤตเศรษฐกิจไปได้ ส่งผลให้รัฐบาลไทยเร่งส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการดำเนินงานพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อให้เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชนชนท้องถิ่นทำให้ผู้คนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2555) อย่างไรก็ตาม แม้อุตสาหกรรมท่องเที่ยว



614255611

จะนำมาซึ่งผลดีด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นและเกิดการจ้างงาน แต่ข้อเท็จจริงที่ว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ไม่มีการบริหารจัดการควบคุมที่ดีพออาจส่งผลเสียต่อชุมชนท้องถิ่นและสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติได้ด้วยเช่นกัน (Liu et al., 2017)

จากการศึกษาของ จันท์จิรา สุขบรรจง (2559) ได้กล่าวว่า การจัดการพัฒนาท่องเที่ยวที่นำไปสู่ความยั่งยืนเป็นการจัดการการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องใน 3 มิติ 1) การจัดการด้านสังคมและวัฒนธรรมเพิ่มโอกาสด้านการเรียนรู้แลกเปลี่ยนและยอมรับวัฒนธรรมที่แตกต่าง จัดการวัฒนธรรมวิถีความเป็นอยู่ของชุมชนให้มีผลกระทบแต่เพียงเล็กน้อย 2) การบริหารจัดการด้านเศรษฐกิจให้เกิดความเป็นธรรมในการกระจายรายได้สร้างงานสร้างอาชีพให้แก่ชุมชนเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว 3) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ตระรู้ในคุณค่าความสำคัญของทรัพยากรร่วมอนุรักษ์ดูแลสิ่งแวดล้อม (จันท์จิรา สุขบรรจง, 2559) และจากการที่การจัดการอย่างยั่งยืนต้องเกี่ยวข้องถึงความสมดุลในหลายมิติ จึงทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการวางแผนการบริหารจัดการร่วมกันในหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยต้องมีการบูรณาการการพัฒนาแต่ละด้านอย่างเหมาะสมผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน (กิตติภักดิ์ ฐิโณทัย และณัฐฐา วินิจนัยภาค, 2563) ที่ครอบคลุมเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาว ซึ่งจะได้กล่าวถึงความยั่งยืนในหัวข้อถัดไป

การจัดการ (Management)

จากศักยภาพในด้านบวกและประโยชน์ที่ได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมไปถึงขนาดและความซับซ้อนของธุรกิจการท่องเที่ยว จึงทำให้การบริหารจัดการปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงในการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพสามารถสนองความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกพึงพอใจ ตลอดจนเพื่อการดำรงอยู่ของธุรกิจ และแม้ในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะประกอบไปด้วยหลากหลายหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้อง แต่วัตถุประสงค์ขององค์กรธุรกิจเหล่านี้ย่อมสามารถบรรลุได้ด้วยความพยายามทำงานร่วมกันของทุกหน่วยการประสานงานอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุซึ่งเป้าหมายผ่านกระบวนการบริหารจัดการ ดังนั้น จึงนับได้ว่า การจัดการ เป็นองค์ประกอบเฉพาะขององค์กรทุกชนิดในสังคมอันเนื่องมาจากทุกคนต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน การจัดการจึงเป็นพลังที่สำคัญที่สุดในการประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในสังคมทุกประเภท (Karam, 2020)

แนวคิดการจัดการสมัยใหม่ (Modern Management) เป็นแนวคิดสำคัญที่ได้ถูกพัฒนาขึ้นจากแนวคิดการบริหารจัดการแบบดั้งเดิมที่เริ่มต้นขึ้นในสมัยการปฏิวัติอุตสาหกรรม (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2560) และได้มีการนำไปใช้ในองค์กรธุรกิจต่าง ๆ กันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในยุคศตวรรษที่ 21 ที่การทำธุรกิจต้องมีการติดต่อสื่อสารข้อมูลเพื่อประสานงานและ



614255611

ทำงานร่วมกันมากขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งผู้ที่มีบทบาทสำคัญมากที่สุดก็คือ Peter Ferdinand Drucker (1909-2005) ที่ถือได้ว่าเป็นผู้ก่อตั้งแนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่ (Medlin, 2012) เขาระบุว่า มนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญของการจัดการและองค์กร และมนุษย์ยังสามารถเปลี่ยนแปลงลักษณะขององค์กร และกระบวนการจัดการที่เป็นรากฐานของการจัดทรัพยากรการจัดการนั้น (Drucker, 1979) ในหนังสือ “The Practice of Management” ของดริคเกอร์กล่าวว่า ทุกหน่วยธุรกิจมีวัตถุประสงค์บางอย่างของตัวเอง แม้หน่วยนั้นจะประกอบไปด้วยบุคคลที่มีการทำประโยชน์ให้แก่องค์กรแตกต่างกัน แต่บุคคลจำนวนมากเหล่านี้ต่างก็ต้องรับผิดชอบในการจัดการงานร่วมกันอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ เขาพยายามอธิบายว่าการจัดการเป็นทุกวิธีการที่ทำให้งานสามารถดำเนินการได้ดีผ่านการจัดการคน (Drucker, 1954) ดังนั้น ในบริบทของการจัดการ ผู้บริหารหรือผู้น้ององค์กรย่อมมีบทบาทสำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าประสงค์โดยอาศัยการจัดการเป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน โดยอาศัยบุคลากรและทรัพยากรในการบริหารจัดการ อย่างไรก็ตาม แม้องค์ความรู้ด้านการจัดการจะเกิดขึ้นมาแล้วกว่าศตวรรษแต่กลับไม่มีการนิยามความหมายของคำว่า การจัดการ (Management) ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันทุกองค์กร (Karam, 2020)

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2560) ได้ให้คำจำกัดความของการจัดการไว้ว่า การจัดการประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการคือ เป็นกระบวนการของการดำเนินงานเพื่อเน้นการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผ่านการดำเนินงานที่ผสมผสานทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรการบริหารเข้าด้วยกัน เป็นกระบวนการทำงานที่มีความสัมพันธ์และมีความต่อเนื่องกัน

Henry Fayol (1916) กล่าวว่า การจัดการเป็นการคาดการณ์ และการวางแผน การจัดการองค์กร การประสานงานและการควบคุม “To manage is to forecast and plan, to organize, to co-ordinate and to control.” (Swansburg, 1996)

Peter F. Drucker (1954) กล่าวว่า การจัดการ เป็นศาสตร์ในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นเพื่อการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

George R. Terry (1968) ให้คำนิยามว่า การจัดการ เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์กร การปฏิบัติงาน และการควบคุมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยการใช้คนและทรัพยากร

Susan Fayette Everet (1981) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการที่ใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามวัตถุประสงค์โดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพทั้งวัสดุและมนุษย์

จากการศึกษาการให้คำนิยามของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น เป็นที่น่าสนใจว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่กำลังชี้ให้เห็นประเด็นที่น่าสนใจว่า การจัดการ เป็นแนวคิดหรือเครื่องมือ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ที่สามารถมีขึ้นได้ในหลายแง่มุมของการนำไปใช้ในการทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการคน หน่วยงาน องค์กร ธุรกิจ หรือการทำให้คนและงานเป็นไปเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง

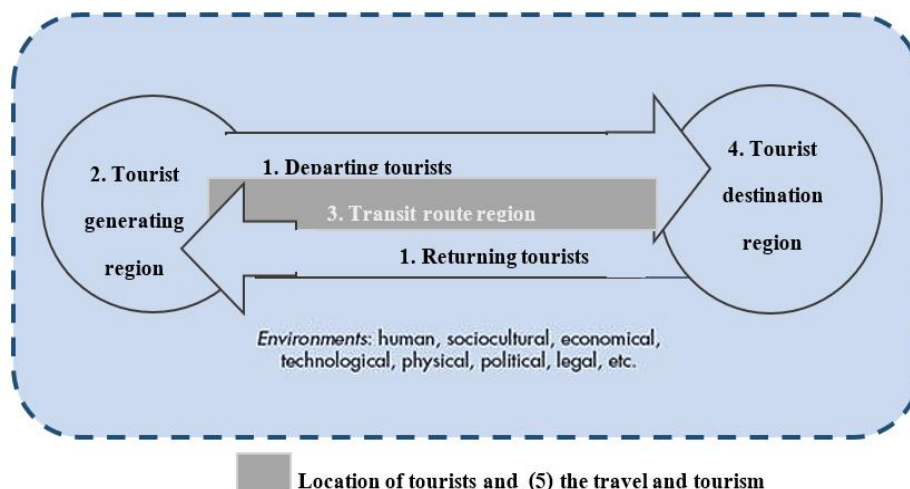
จากคำนิยามความหมายของ การจัดการ นักวิชาการต่างมีความคิดเห็นต่อลักษณะองค์ประกอบของกระบวนการบริหารจัดการของนักบริหารอย่างมากมายและน่าสนใจ โดยระบุว่า การจัดการผู้นำหรือนักบริหารต้องมีกระบวนการในการจัดการอันประกอบด้วย 5 กระบวนการ (POCCC) ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ(Organizing) การสั่งการ (Commanding) การควบคุมและดูแลประสานงาน (Co-coordinating and controlling) (Fayol, 1916) อย่างไรก็ตาม Bartol และ Martin (1991) ได้มีความเห็นที่ต่างกันอย่างเล็กน้อย กล่าวคือ การจัดการนอกจากจะต้องมีการวางแผน การจัดการองค์การ และการควบคุม แล้วผู้บริหารต้องมีการชี้นำหรือชักจูงให้ (Leading) ให้บุคลากรและพนักงานทุกคนทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน นำองค์กรสู่เป้าหมายเพื่อความสำเร็จ (POLC) เช่นเดียวกับ เนตรพัฒนา ยาวีราช (2560) ที่กล่าวว่า การจัดการ คือ กระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนการบริหารคือ การวางแผน การจัดการองค์การ การนำ และการควบคุม (เนตรพัฒนา ยาวีราช, 2560)

อย่างไรก็ตาม ใบบริบทของการจัดการการท่องเที่ยว นับเป็นความหมายที่กว้างครอบคลุมไปยังหลายส่วนทั่วทั้งระบบของการท่องเที่ยวที่ดำเนินกิจกรรมร่วมกัน ตั้งแต่ต้นทางที่เป็นนักท่องเที่ยวที่อยู่อาศัยในพื้นที่ประจำหรือภูมิลำเนาตน ระหว่างการเดินทาง ไปจนถึงจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว และยังหมายรวมต่อเนื่องถึงการกลับมาซึ่งที่อยู่อาศัยเดิมของนักท่องเที่ยวด้วย (Weaver and Lawton, 2010) ทั้งนี้ จากแบบจำลองระบบการท่องเที่ยวของ Leiper (2004) ได้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อนักท่องเที่ยวตัดสินใจออกเดินทางท่องเที่ยวตามเพื่อตอบสนองความต้องการ จะเกิดเป็นระบบการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กันใน 5 ส่วนสำคัญ (Tourism System) ประกอบด้วย นักท่องเที่ยว (Tourist) ส่วนที่เป็นของนักท่องเที่ยวก่อนการออกเดินทาง (Tourist Generating Region) ส่วนที่เกี่ยวข้องกับระหว่างการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง (Transit Region/Route) ส่วนที่เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว (Tourist Destination Region) และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industries) (Leiper, 2004) ดังนั้น ในการจัดการการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องอาศัยหลักการในการจัดการโดยทั่วไปร่วมด้วย เช่น การจัดการอุตสาหกรรม การจัดการธุรกิจ การจัดการการตลาด การบริหารจัดการองค์การ เป็นต้น



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9



ภาพประกอบ 2 ระบบการท่องเที่ยว

ที่มา: Leiper (2004)

ดังนั้น การจัดการการท่องเที่ยว จึงเปรียบได้กับการบริหารจัดการทรัพยากร ที่มีอยู่ในพื้นที่ให้เกิดมีประสิทธิภาพและคุณภาพซึ่งทรัพยากรในที่นี้ ประกอบด้วย ทุนทางธรรมชาติ (Natural Resources Capital) ทุนทางภูมิปัญญา (Wisdom Capital) ทุนทางเศรษฐกิจ (Economic Capital) ทุนทางสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture Capital) (พระปลัด ประพจน์ อยู่สำราญ และรัชฎาพร เกตานนท์ แนวแห่งธรรม, 2561; ปาริฉัตร ศรีหะรัญ และพรพิมล ขาเพชร, 2561) ผ่านการจัดการอย่างเป็นระบบเพื่อการพัฒนาชุมชนให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้เกิดคุณประโยชน์สูงสุด มีการวางแผนกำหนดแนวทางการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกัน อย่างไรก็ตาม แม้องค์กรจะให้ความสำคัญกับการจัดการวางแผนการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจ แต่หากการมุ่งสู่เป้าหมายนั้นปราศจากการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานความสำเร็จจึงอาจไม่มีทางเกิดขึ้นอย่างแน่แท้

ในหนังสือ การจัดการสมัยใหม่ (2560) ของเนตร์พัฒนา ยาวีราช ที่ได้ชี้ให้เห็นว่า การจัดการ ต้องมีลักษณะของการดำเนินงานที่ต้องมีความต่อเนื่องและสัมพันธ์ต่อกัน ผู้วิจัยจึงพิจารณาเชื่อมโยงในหลักการจัดการดังกล่าวว่า หากต้องการจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งให้มีความยั่งยืนแล้ว ในกระบวนการของการจัดการพัฒนานั้นย่อมจะต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการการปฏิบัติงานบริการที่มีคุณภาพมากที่สุด และมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์ทั้งระบบอย่างต่อเนื่อง มีมาตรฐานการเพื่อการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม แนวคิดการจัดการแบบเป็นระบบโดยให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หรือวงจรคุณภาพ

PDCA Cycle จึงเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งในการนำมาใช้ดำเนินงาน เพื่อสร้างความมั่นคงในคุณภาพและ ศักยภาพให้กับชุมชนได้ตั้งแต่ในปัจจุบันตลอดจนถึงอนาคตเพื่อการพัฒนาที่สามารถดำเนินไปได้ อย่างต่อเนื่อง

แนวคิดวงจรคุณภาพ P-D-C-A วางแผน ปฏิบัติ ตรวจสอบ ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ได้รับการพัฒนาขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1939 โดย Walter Shewhart และต่อมา William Edwards Deming ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารคุณภาพชาวอเมริกัน (Quality Management) จึงได้นำมาวงจร PDCA มาเผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ ในปี ค.ศ. 1950 ดังนั้น วงจรนี้จึงมีอีกชื่อหนึ่งว่า “Deming Cycle” (สุธาสิณี โพรธิจันทร์, 2558) ซึ่งการเผยแพร่แนวคิด ของเดมมิ่งยังมีอิทธิพลต่อมาในการพัฒนาแบบ Total Quality Management (TQM) (เนตร์พัฒนา ยาวีราข, 2560) โดยเดมมิ่งกล่าวว่า การจัดการอย่างมีคุณภาพนั้นเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัย ความต่อเนื่องในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น ประกอบไปด้วย

วางแผน (Plan) คือ การวางแผนในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขเพื่อให้ ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ซึ่งในการวางแผนนี้จะมีการกำหนดหรือเลือกปัญหา กำหนดเป้าหมาย ระยะเวลา ของกิจกรรมที่กำหนดขึ้น วัตถุประสงค์ตลอดจนขอบเขตของการดำเนินงาน มีการกำหนดโครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลกร มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน และต้องมีการสำรวจ สถานการณ์ปัจจุบันขององค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านบุคลากร ด้านการผลิตและกิจกรรมต่างใน องค์กร โดยในการจัดทำแผนการดำเนินงานนั้นทุกฝ่ายที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ชุมชน องค์กรบริหาร ส่วนท้องถิ่น เจ้าของกิจการ นักวิชาการ โดยเฉพาะคณะกรรมการที่ดูแลกำกับต้องวางแผน การท่องเที่ยวที่มีความสอดคล้องกับทิศทางขององค์กรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ปฏิบัติ (Do) คือ การดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ การทดลองปฏิบัติ กิจกรรมตามแนวทางหรือกลยุทธ์ที่กำหนด ผ่านเครื่องมือต่าง ๆ ตามแผน รวมถึงการสนับสนุนและ ส่งเสริมการตลาด การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงานที่ดีขึ้น (สุธาสิณี โพรธิจันทร์, 2558) อันจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจตลอดจนส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคน ในองค์กร

ตรวจสอบ (Check) คือ การตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล เปรียบเทียบ การดำเนินงานที่เกิดขึ้นกับตัวชี้วัดหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ว่าผลเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ในแผนหรือไม่ และรายงานสรุปผลการดำเนินการ

ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (Act) คือ การดำเนินการให้มีความเหมาะสม กล่าวคือ วิเคราะห์ผลสำเร็จของกระบวนการหากผลการดำเนินงานนั้นมีผลตามเป้าหมายที่แผนได้ วางไว้องค์กรจะต้องรักษาการดำเนินงานนั้นให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอและหาวิธีการต่อยอด การปรับปรุงให้ดีขึ้นไปจนพัฒนากลายเป็นมาตรฐานของการดำเนินงานนั้น ๆ แต่หากผล



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

การปฏิบัติงานเกิดมีปัญหาไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้องค์กรต้องศึกษาถึงมูลเหตุที่ทำให้เป็นอุปสรรคของการดำเนินงาน ทำการวิเคราะห์เพื่อหาวิธีการในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ถูกต้องเหมาะสม รวมถึงจะต้องการนำกระบวนการดำเนินงานที่ถูกต้องเหมาะสมนี้ กลับเข้าไปในกระบวนการวางแผนอีกครั้ง เพื่อการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ โดยไม่สิ้นสุด

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การจัดการอย่างยั่งยืน จึงหมายถึง การดำเนินงาน ใช้ต้นทุนทรัพยากรการจัดการหรือฐานทรัพยากรองค์กรชุมชนตามแผน เพื่อให้คนในพื้นที่และชุมชน ได้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ผ่านขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติ ตรวจสอบ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง โดยคำนึงถึงหลักของความสมดุลอย่างน้อย 3 มิติหลักคือ มิติด้านเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและทรัพยากร จะต้องมีการดำเนินการจัดการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินการที่เหมาะสมระหว่าง คน องค์กร และทรัพยากรเชื่อมโยงเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ต้องมีการดำเนินการในรูปแบบผสมผสาน เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการจัดการ ตลอดจนการดำเนินงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบัน ต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อไป

4. องค์กรชุมชน (Organization)

ทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้ความสำคัญกับสังคมขั้นพื้นฐาน ในระดับท้องถิ่นและชุมชนมาเนิ่นนานกว่าทศวรรษ ดังเริ่มปรากฏให้เห็นอย่างเด่นชัดในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ที่ได้ปรับแนวความคิดการพัฒนาประเทศที่มุ่งเน้นด้านเศรษฐกิจมาให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรมนุษย์หรือคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา โดยเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศ พร้อมทั้งส่งเสริมการสร้าง ความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนผ่านกระบวนการการวางแผนการพัฒนาจากล่างขึ้นบน (Bottom-Up) เพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่เกิดความสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

องค์กรชุมชน ถือเป็นอีกเครื่องมือหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนา ประเทศผ่านหน่วยย่อยในรูปแบบชุมชนท้องถิ่น เพราะองค์กรชุมชน หมายถึง การรวมตัวกันของคน ที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่รวมกลุ่มกันบนฐานของปัญหาร่วมกันหรือมีความต้องการเรื่องเดียวกัน เป็นผลให้เกิดการร่วมกันค้นหาหนทางและวิธีการในการแก้ไขและจัดการกับสิ่งที่กลุ่มเผชิญอยู่ร่วมกันเพื่อ ประโยชน์ในการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในกลุ่ม (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, 2558) เป็น การจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรขึ้นในชุมชน เพื่อการจัดระเบียบชุมชนร่วมกันอย่างเป็นระบบ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทำงานร่วมกันในชุมชนท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาชุมชนและปรับปรุงเศรษฐกิจของผู้คนท้องถิ่น ให้ชุมชนอยู่ดีมีสุข (ณัฐพัชร มณีโรจน์, 2560) องค์กรชุมชนจึงเกิดขึ้นจากการรวมตัวของกลุ่มคนที่มี

ถิ่นฐานและภูมิปัญญาวัฒนธรรม ร่วมกันอย่างเป็นแบบแผนรวมกลุ่มกันเป็นองค์กรประกอบด้วย องค์กรชุมชนทั้งที่จัดตั้งขึ้นแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2550) อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่า คำว่า “องค์กรชุมชน” ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายที่หลากหลายลักษณะตามการนำไปใช้ ซึ่งในทางสังคมวิทยา องค์กรชุมชน เป็นองค์กรที่สมาชิก ในองค์กรมีวัตถุประสงค์การดำเนินงานร่วมกัน มีการจัดการเชื่อมโยงความคิด และความร่วมมือให้กับ ชุมชนเพื่อการพัฒนาชุมชนและการสร้างชุมชนให้เข้มแข็งเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (สุพัตรา ยอดสุรางค์, 2560)

กิตติ ดันไทย (2554) กล่าวว่า องค์กรชุมชน คือ การรวมตัวกันของคนในหมู่บ้าน หรือตำบล ซึ่งมีเป้าหมายอันเดียวกันเพื่อชุมชน ในการที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาและรักษา ผลประโยชน์ของชุมชน โดยองค์กรชุมชนนี้อาจเป็นกลุ่มคนที่จัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการมีระเบียบ ราชการรองรับหรืออาจเป็นกลุ่มองค์กรชุมชนที่จัดขึ้นเองอย่างไม่เป็นทางการไม่มีกฎหมายรับรอง (กิตติ ดันไทย, 2554) ซึ่งถือเป็นการรวมกลุ่มกันของคนในท้องถิ่นที่มีจุดมุ่งหมายร่วมเดียวกัน และการรวมตัวกันของคนเหล่านี้อาจเกิดจากการรวมกันภายในหมู่บ้านเดียวกันหรือต่างกันได้ (ภมรรัตน์ สุธรรม, 2546) ดังนั้น องค์กรชุมชน จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของชุมชน ซึ่งจะมีลักษณะที่ประกอบ ไปด้วย กลุ่มต่าง ๆ ในชุมชนที่รวมกลุ่มกัน มีสมาชิกเข้าร่วม มีคณะทำงานหรือคณะกรรมการของ องค์กรขับเคลื่อนกิจกรรมและต้องมีสมาชิกที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่จัดให้มีขึ้น (สถาบันพัฒนาองค์กร ชุมชน (องค์การมหาชน), 2556)

นอกจากนี้ ผลการศึกษาของกาญจนา แก้วเทพ (2540) ได้มีการให้มุมมองของ องค์กรชุมชนที่น่าสนใจอย่างยิ่ง กล่าวคือ องค์กรชุมชน เป็นการสร้างสรรค์ในการจัดระบบ ความสัมพันธ์ของคนในชุมชนเพื่อการเอื้อต่อการดำเนินกิจกรรมร่วมกันที่ส่งผลให้เกิดการสืบทอด วิถีชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชน ดังนั้น การดำรงอยู่ขององค์กรชุมชนจึงจำเป็นต้องมีการพิจารณา เพื่อการปรับเปลี่ยนตนเองให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ต้อง สามารถสนองต่อความต้องการของชุมชนที่เปลี่ยนไป (กาญจนา แก้วเทพ, 2540)

ทั้งนี้ ลักษณะขององค์กรชุมชนที่ดิฉันจะต้องประกอบด้วยหลักการสำคัญ ได้แก่ (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2558)

1. เป็นองค์กรที่มีการก่อตั้งโดยการมีส่วนร่วมของสมาชิกที่ชัดเจน
2. มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์การรวมกลุ่มเพื่อการพัฒนาชุมชน
3. เป็นองค์กรที่มีที่ถูกระเบียบ กติกา มีระบบการบริหารจัดการที่เปิดเผยและ มีความโปร่งใส
4. มีคณะกรรมการที่มาจากการเลือกของสมาชิก ทำหน้าที่ในการดูแลกำกับ

องค์กร



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

5. มีการทำแผนการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีการติดตามผลการดำเนินงานและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ สัมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ (2540) ยังกล่าวถึงองค์ประกอบขององค์กรชุมชนว่าองค์กรชุมชนจะต้องมีลักษณะอันประกอบด้วย

1. การมีอุดมการณ์ร่วมกัน อันจะทำให้กลุ่มสมาชิกได้ดำเนินกิจกรรมไปในทิศทางเดียวกัน

2. การมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน องค์กรต้องมีการร่วมกันกำหนดถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานของกลุ่มถึงผลลัพธ์ที่คาดหวังที่จะให้เกิดขึ้น เช่น การมีเป้าหมายในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อหารายได้เสริมและสร้างอาชีพเสริมให้กับชุมชน เป็นต้น

3. การมีผลประโยชน์ร่วมกันและการกระจายผลประโยชน์ที่เป็นธรรมให้กับสมาชิกในกลุ่ม โดยองค์กรต้องมีกระบวนการสื่อสาร นำเสนอให้แก่สมาชิกได้รับทราบทั่วไปว่าการรวมกลุ่มกันขององค์กรจะมีผลประโยชน์คืออะไร

4. คน ซึ่งหมายรวมถึง ผู้นำ สมาชิก ประชาชนที่เป็นชาวบ้านทั่วไปในชุมชน ซึ่งคนถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กรชุมชน

4.1 ผู้นำ ถือเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดขององค์กรชุมชน ต้องมีลักษณะที่เสียสละเพื่อส่วนรวม ซึ่งผู้นำนี้มีได้หลายลักษณะกล่าวคือ ผู้นำความคิด ผู้นำอาชีพ ผู้นำที่ได้รับการยอมรับจากภายนอกจะสามารถนำพาองค์กรชุมชนให้มีศักยภาพเสริมสร้างความเข้มแข็งได้

4.2 สมาชิก เป็นผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาไม่ว่าจะเป็น การร่วมวางแผน การตัดสินใจต่อสิ่งที่จะเกิดผลต่อการจัดการของกลุ่ม การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผน และการติดตามประเมินผล และมีสิทธิในการได้รับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสมาชิกเหล่านี้มีทั้งสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรมและไม่เข้าร่วมในกิจกรรม

4.3 ชาวบ้านทั่วไป เป็นผู้ที่ไม่ได้เข้าร่วมในกิจกรรมหรือองค์กร แต่ส่งผลต่อการมีอยู่และความเข้มแข็งขององค์กร เป็นกลุ่มที่คอยเฝ้าดู ติดตาม วิพากษ์วิจารณ์และเตรียมพร้อมที่จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมในองค์กร

ทั้งนี้ ในบริบทของการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีระบบและกลไกให้ชุมชนได้เป็นผู้กำหนดทิศทางในการพัฒนา และได้เข้ามามีส่วนร่วมต่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยว (Pattaraporn Jiramahapoka, 2017) สมาชิกในชุมชนจึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการหาตัวแทนเพื่อทำหน้าที่แทนสมาชิกทั้งหมดของชุมชนในระดับหนึ่ง ผ่านกลไกของการรวมตัวกันเป็นกลุ่มในการจัดตั้งเป็นองค์กรชุมชน ชมรม หรือกลุ่มต่าง ๆ เพื่อเป็นแกนนำในการดำเนินการด้านการบริหาร



614255611

MSU - iThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

จัดการการท่องเที่ยว กำหนดทิศทาง แผนงาน นโยบาย การจัดการทรัพยากรท่องเที่ยวชุมชน มีบทบาทหน้าที่และรับผิดชอบในการจัดการและการบริหารการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในชุมชน (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2561) เพื่อให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นไปตามแนวทางของสมาชิกในชุมชนที่เห็นพ้องร่วมกัน (วิระพล ทองมา, 2559) ในการที่จะบริหารจัดการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนที่สอดคล้องเหมาะสมกับทรัพยากรและบริบทของสังคมท้องถิ่นชุมชนนั้น ๆ (พิมพ์ระวี โรจน์รุ่งสัจด์, 2553) ส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงแบ่งปันองค์ความรู้ภูมิปัญญาผ่านเรื่องเล่าจากปราชญ์ชุมชนผู้มีทักษะและความรู้ เพื่อการเรียนรู้ประสบการณ์ผ่านการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนร่วมกับคนในท้องถิ่น

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยวโดยชุมชนด้านองค์กรชุมชน ถูกดำเนินการจัดตั้งขึ้นโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของคนในพื้นที่เพื่อการกำกับดูแลการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนที่เป็นเครื่องมือสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ส่งเสริมประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างสมดุล และเกิดความยั่งยืนให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของการจัดการท่องเที่ยวชุมชนในทางปฏิบัติ ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ในการจัดตั้งองค์กรชุมชนเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้ยั่งยืนนั้น องค์กรชุมชนควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของคนในชุมชน มีการกำหนดโครงสร้าง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจนอย่างเป็นทางการ ผ่านการรับรองสถานะการจัดตั้งองค์กรทางกฎหมาย เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขอรับทุนสนับสนุนการดำเนินงานจากหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนได้โดยสะดวกมากยิ่งขึ้น

5. การตลาดท่องเที่ยว (Tourism Marketing)

“การตลาดท่องเที่ยว” (Tourism Marketing) จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญครอบคลุมทั้งระบบของการท่องเที่ยว เพราะมันส่งผลกระทบต่อทุกฝ่ายในมิติของภาคการท่องเที่ยวและบริการ ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวและชุมชนแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่จุดหมายปลายทาง (Weaver and Lawton, 2010) ทั้งนี้ ได้มีนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดการท่องเที่ยวหลายท่านให้ความหมายของคำว่า การตลาดท่องเที่ยว ไว้อย่างหลากหลาย กล่าวคือ

Morrison (2019) ให้คำนิยามว่า การตลาดท่องเที่ยว หมายถึง กระบวนการที่ต่อเนื่องผ่านกระบวนการจัดการ การวิจัย การดำเนินงาน การควบคุมติดตามและประเมินผลกิจกรรมที่ถูกออกแบบการดำเนินการมาเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยว รวมถึงสนองตอบต่อเป้าหมายขององค์กรนั้น ๆ และหมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการในการสร้างสรรค์การสื่อสาร การส่งเสริมและแลกเปลี่ยนข้อเสนอที่มีคุณค่าสำหรับลูกค้าและ



614255611

สร้างสัมพันธ์ที่ดีเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ผู้ซื้อ คู่ค้าหุ้นส่วนและสังคมโดยรวม (The American Marketing Association, 2017) นอกจากนี้ Goeldner และ Ritchie (2012) ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า แนวคิดการตลาดท่องเที่ยวเป็นแนวคิดที่กว้างมากม่นเป็นภาพรวมทั้งหมดในการทำสินค้าและบริการจากผู้ผลิตไปยังผู้ใช้ การตลาดมีบทบาทสำคัญในการผลิตให้สินค้าและบริการเหมาะกับตลาดและผู้บริโภค ต้องค้นหาสิ่งที่ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวต้องการ และผลิตสินค้าที่สามารถตอบสนองซึ่งความต้องการของเขาเหล่านั้น

Kotler et al., (2017) กล่าวว่า การตลาดไม่ใช่แค่เรื่องของการขายและการโฆษณาเพียงเท่านั้น แต่มันหมายรวมถึงการทำให้ลูกค้าพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ เพราะการตลาดเป็นกระบวนการสร้างสรรค์คุณค่า และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเพื่อที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เพราะฉะนั้น การตลาดที่ดีต้องไม่นำเสนอเพียงตัวสินค้าหากแต่ต้องมองถึงการบูรณาการร่วมกันของหลายมิติ ทั้ง สินค้า บริการ ข้อมูลข่าวสาร และประสบการณ์เพื่อตอบสนองซึ่งความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภค (Kotler and Keller, 2006)

นอกจากนี้ การศึกษาของ Weaver และ Lawton (2010) ยังได้ให้คำนิยามของการตลาดท่องเที่ยวไว้อย่างน่าสนใจ เขากล่าวว่า การตลาดเป็นความพยายามระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากกว่าการมุ่งทำกำไรเพียงองค์กรผู้ผลิตเอง เพราะการตลาดท่องเที่ยวจะประกอบไปด้วยการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้บริโภคสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวและผู้ผลิต ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าภายในองค์กร บริษัท โดยผ่านการคิด ผลิตภัณฑ์ การบริการและการแลกเปลี่ยนเพื่อสร้างสรรค์ผลประโยชน์ของทั้ง 2 ฝ่ายร่วมกัน อาจกล่าวได้ว่า แนวคิดการตลาดท่องเที่ยวของเขาได้ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของทั้งสองด้านในบริบทการตลาดท่องเที่ยวที่แท้จริง

ดังนั้น จากคำนิยามของนักวิชาการข้างต้น เป็นที่น่าสังเกตว่าการให้ความหมายของการตลาดท่องเที่ยว เป็นการให้ความสำคัญที่มุ่งเน้นไปที่ความสำคัญพื้นฐานที่เหมือนกัน คือ คุณค่าในมุมมองของลูกค้าหรือคุณค่าของลูกค้า (Customer Value) เป็นหลัก อันเนื่องมาจาก ความแตกต่างของสินค้าทางการท่องเที่ยวและบริการที่มีลักษณะเฉพาะ (Weaver and Lawton, 2010; Mudie and Pirrie, 2006) ต่างจากสินค้ากายภาพทั่วไป กล่าวคือ

1. เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) กล่าวคือ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้โดยตรง เช่น รสชาติ ความรู้สึก การได้ยิน ซึ่งสิ่งที่จับต้องไม่ได้เหล่านี้บางครั้งต้องอาศัยสินค้าหรือบางอย่างที่จับต้องได้ประกอบกัน ตัวอย่างเช่น เมื่อนักท่องเที่ยวต้องการจะเก็บความทรงจำในสถานที่ท่องเที่ยว (ประสบการณ์) นักท่องเที่ยวต้องอาศัยการถ่ายภาพเป็นที่ระลึกเก็บไว้ เป็นต้น และจากคุณสมบัตินี้ทำให้อ่อนที่นักท่องเที่ยวจะซื้อหรือบริโภคต้องใช้การศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูล



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ต่าง ๆ ประกอบการตัดสินใจ เช่น รูปถ่ายสถานที่ท่องเที่ยว ราคา สถานที่ (Weaver and Lawton, 2014)

2. ไม่สามารถแยกส่วนออกจากกันได้ (Inseparability) กล่าวคือ สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวจะมีกระบวนการผลิตและบริโภคเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันที่เดียวกัน เช่น การนำเที่ยวซากไดโนเสาร์โดยนักบรรพชีวินในพิพิธภัณฑ์ขณะที่การนำเที่ยวได้ดำเนินการขึ้นหรือผลิตขึ้น (Produced) นักท่องเที่ยวก็ได้เที่ยวชม (บริโภค) (Consuming) ประสบการณ์การบินของผู้โดยสารที่เที่ยวบินกำลัง "ผลิต" ในเวลาเดียวกันกับที่ผู้โดยสาร "ใช้" เที่ยวบิน หรือการเข้าพักของแขกในห้องพักในโรงแรม เป็นต้น ดังนั้นการอบรมทักษะการบริการของพนักงานที่เหมาะสมจะสามารถมีส่วนช่วยให้ผู้รับมีประสบการณ์ที่ดีในสินค้านั้นได้

3. มีความไม่แน่นอนสูงและเปลี่ยนแปลงง่าย (Variability) กล่าวคือ ความรู้สึกหรือความคาดหวังของนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการการท่องเที่ยวต่างมีลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลสูง สิ่งเหล่านี้รวมไปถึงปัจจัยองค์ประกอบของมนุษย์ (Human element) เช่น อารมณ์ ความคาดหวัง ของแต่ละบุคคล (Weaver and Lawton, 2014) อีกทั้ง คุณภาพของการบริการที่ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยประกอบ เช่น ผู้ให้/รับบริการ (Who) การบริการ ประสบการณ์ที่ผ่านมา (What) เวลา (When) วิธีการ (How) ซึ่งนั่นหมายถึงในผู้ให้บริการ 1 คน อาจทำให้ความรู้สึกในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่อคนใน 1 กลุ่มเดียวกันแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับความคาดหวัง ความต้องการ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เป็นต้น

4. มีความสูญเปล่าและไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) กล่าวคือ การบริการการท่องเที่ยวไม่สามารถผลิตและกักเก็บเอาไว้ได้ ตัวอย่างเช่น ธุรกิจสายการบินหรือโรงแรมที่ไม่สามารถเก็บที่นั่งหรือห้องพักของเที่ยวบินหรือห้องพักของวันนั้น ๆ ที่ไม่ได้ถูกใช้ได้ เพราะองค์กรได้สูญเสียมูลค่าและหรือค่าของการบริการนั้นไปเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของความต้อการนับเป็นลักษณะเฉพาะของธุรกิจการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวและการบริการจึงถือเป็นความท้าทายของเจ้าของธุรกิจในการที่จะพยายามบริหารจัดการความต้อการซื้อของนักท่องเที่ยว (อุปสงค์ทางการท่องเที่ยว) และความต้อการขายของผู้ผลิต (อุปทานทางการท่องเที่ยว) ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกัน ในขณะที่องค์กรผู้ให้บริการต้องพัฒนาความเข้าใจบางอย่างเกี่ยวกับความต้อการ ที่บางครั้งอาจอยู่เหนือกว่าการควบคุมขององค์กร แต่ต้องหาวิธีการจัดการกับความต้อการของผู้ซื้อและความสามารถของผู้ผลิต ให้มีความสมดุลกันให้มากที่สุด (Goeldner and Ritchie, 2012) และวิธีการหนึ่งซึ่งมักจะนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการจัดการกับปัญหานี้ก็คือ กลยุทธ์การจัดการผลกำไรหรือรายได้ ผ่านการกำหนดราคาที่แตกต่างกันสำหรับช่วงเวลาที่แตกต่างกันของจุดหมายปลายทางท่องเที่ยว (Mudie and Pirrie, 2006)



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

จากการศึกษาแนวคิดการตลาดดังกล่าวข้างต้น จึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า การตลาดท่องเที่ยวเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมดร่วมกันระหว่างผู้ผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวและผู้บริโภคซึ่งเป็นนักท่องเที่ยว เป็นระบบการจัดการความสัมพันธ์ของการสร้างคุณค่าและประโยชน์แลกเปลี่ยนร่วมกันทั้ง 2 ฝ่าย เริ่มตั้งแต่แนวคิดการออกแบบ การผลิต และการบริโภคซึ่งสินค้าและบริการในตลาดท่องเที่ยว ย่อมหมายถึงสินค้าทุกอย่างที่นักท่องเที่ยวต้องการ ทั้งสินค้าที่จับต้องได้ สินค้าและบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ บรรยากาศต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สังคมและวัฒนธรรม วิถีชีวิตชุมชนที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน รวมไปถึงประสบการณ์ในการท่องเที่ยวที่ได้รับจากกิจกรรมต่าง ๆ ในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว

ผลจากการศึกษาของ Philip Kotler John T. Bowen และ James Makens (2017) ได้กล่าวถึงสินค้าทางการท่องเที่ยวในหนังสือ Marketing for ospitality and Tourism ว่า สินค้าทางการท่องเที่ยว หมายถึง อะไรก็ได้ที่สามารถนำเสนอสู่ตลาดเพื่อให้เกิดความสนใจ การได้มาใช้งานหรือการบริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งสินค้านี้จะรวมถึงวัตถุดิบของที่สัมผัสได้ทางกายภาพ การบริการ สถานที่ต่าง ๆ องค์กร รวมไปถึงแนวคิดต่าง ๆ (Kotler et al., 2017) และการศึกษาของ Kotler ยังระบุถึงสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวว่าสามารถแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product), ผลิตภัณฑ์อำนวยความสะดวก (Facilitating Product), ผลิตภัณฑ์สนับสนุน (Supporting Product), และผลิตภัณฑ์เสริม/ควบ (Augmented Product) ทั้งนี้ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือสินค้าทางการท่องเที่ยวและบริการ อันดับแรกนั้นจะต้องระบุประโยชน์หลักที่นักท่องเที่ยว (ผู้บริโภค) มองหาจากผลิตภัณฑ์ จากนั้นพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวจึงจะทำการออกแบบสินค้า กิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อสร้างมูลค่าและประสบการณ์ (Value) ที่น่าพึงพอใจแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่อไป ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product) หมายถึง ประโยชน์ขั้นพื้นฐานหรือความคาดหวังที่นักท่องเที่ยวที่เป็นผู้บริโภคต้องการได้รับจากสินค้าและบริการการท่องเที่ยวนั้น เช่น การต้องการไปป็นเขา การชมน้ำตก การเข้าพักในโรงแรมเพื่อการนอนหลับพักผ่อน เป็นต้น

2. ผลิตภัณฑ์อำนวยความสะดวก (Facilitating Product) หมายถึง สินค้าหรือบริการที่ช่วยทำให้ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวได้รับบริการจากสินค้าหลัก เป็นองค์ประกอบสำคัญที่อยู่ร่วมกับสินค้าหลักเพื่อช่วยทำให้การบริโภคสินค้าทางการท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก เช่น ทริปเดินป่าที่มีบริการไกด์นำทางคอยแนะนำการเดินทางและข้อมูลการท่องเที่ยวที่ถูกต้อง มีความเหมาะสมและปลอดภัย การมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและให้ความช่วยเหลือ หรือศูนย์รักษาความปลอดภัยและพยาบาลในแหล่งท่องเที่ยว การมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตบนพื้นที่สูงหรือในชุมชนห่างไกล การมีบริการลงทะเบียนเพื่อเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น



614255611

MSU iThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

3. ผลิตภัณฑ์สนับสนุน (Supporting Product) หมายถึง สินค้าหรือบริการที่ช่วยเพิ่มคุณค่าหรือประโยชน์ให้แก่สินค้าและบริการการท่องเที่ยว ทำให้สินค้าและบริการมีลักษณะหรือความแตกต่างจากที่อื่น ๆ เช่น รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว การสื่อความหมายทางการท่องเที่ยว คุณภาพการบริการ เป็นการสร้างภาพลักษณ์และเพิ่มความสามารถแข่งขันให้กับสินค้าหลักให้เป็นที่รู้จักและแตกต่างจากคู่แข่งในตลาด เป็นต้น

4. ผลิตภัณฑ์เสริม/ควบ (Augmented Product) หมายถึง คุณค่าหรือประโยชน์จากสินค้าและบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมที่ช่วยสนับสนุนองค์ประกอบหลัก เป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือระบบนิเวศการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวและส่งเสริมการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและการจัดการท่องเที่ยว เพื่อช่วยส่งเสริมมูลค่าเพิ่มให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2019) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการเมื่อมีลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวเข้ามายังจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์เสริม/ควบ เป็นความสามารถในการจัดการกับปัจจัยที่สนับสนุนการเข้าใช้บริการของนักท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวมีประสบการณ์ในการท่องเที่ยวตามที่คาดหวังหรือต้องการ เช่น ความสามารถและความสะดวกในการเข้าถึง บรรยากาศที่ดึงดูดใจ การโต้ตอบปฏิสัมพันธ์กันในระบบการส่งมอบบริการ การมีส่วนร่วมกับนักท่องเที่ยว และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าบ้านและผู้มาเยือนหรือปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยวที่มีซึ่งกันและกัน (Kotler and Keller, 2006) นอกจากนี้แล้ว ผลิตภัณฑ์เสริม/ควบ ยังรวมไปถึงลักษณะทางกายภาพภายนอกร่วมด้วย ได้แก่ ความอุดมสมบูรณ์และภูมิทัศน์วัฒนธรรมของพื้นที่ และความปลอดภัย เป็นต้น

ส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยวและบริการ (Marketing Mix in Tourism and Hospitality)

การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีอย่างยั่งยืนที่นักบริหารที่ดีต้องมีการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยว (อุปสงค์) และจัดการพัฒนาองค์ประกอบการท่องเที่ยว (อุปทาน) ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจได้ โดยการจัดการกับส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการกับปัจจัยภายในอุปทานตลอดจนกิจกรรมการท่องเที่ยวให้มีความสอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของนักท่องเที่ยว (Middleton, 1994) ผู้ใช้บริการสินค้าและได้รับประสบการณ์ในการท่องเที่ยวนั้น ทั้งนี้ ส่วนประสมการตลาดของสินค้าโดยทั่วไปจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ส่วน (4P's) คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) การจัดจำหน่าย (Place) การกำหนดราคา (Price) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (Kotler and Armstrong, 2014)

อย่างไรก็ตาม จากลักษณะเฉพาะที่โดดเด่นของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่แตกต่างจากอุตสาหกรรมสินค้าโดยทั่วไป กล่าวคือ การที่นักท่องเที่ยวผู้รับบริการต้อง



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

เข้าสู่ระบบการผลิตและส่งมอบ จึงทำให้ส่วนประสมการตลาดเพียง 4 ส่วนดังกล่าวไม่เพียงพอที่จะจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการได้ จึงทำให้ต้องมีการเพิ่มส่วนประสมการตลาดครอบคลุมลักษณะของธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการจากเดิมขึ้นอีก 3 ส่วน (3P's) คือ คนหรือบุคลากร (People) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) (Mudie and Pirrie, 2006)

นอกจากนี้ Lovelock และ Wright (2002) ได้กล่าวว่า การดำเนินกลยุทธ์การแข่งขันในตลาดบริการนั้น ปัจจัยสำคัญในเรื่องของเวลาและการมีส่วนร่วม ทำให้ส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยวและบริการต้องอาศัยการบูรณาการการทำงานร่วมกันในตัวแปรการตลาด 8 อย่าง คือ (Lovelock and Wright, 2002)

1. Product Elements เป็นผลิตภัณฑ์หลัก (สินค้าหรือบริการ) และองค์ประกอบเสริมทั้งหมดของประสิทธิภาพการบริการที่มีศักยภาพในการสร้างคุณค่าและประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการ โดยเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพสามารถแข่งขันในตลาดได้

2. Place and Time ในการการส่งมอบสินค้าและบริการให้กับลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวมักจะเกี่ยวข้องกับเวลาและสถานที่ ตลอดจนวิธีการและช่องทางที่ใช้ในการส่งมอบ อาจให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรงหรือผ่านองค์กรตัวกลางเพื่อลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและเสียเวลาในการส่งมอบ เช่น ตัวแทนการท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยวในการขายและการติดต่อหรืออาจใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดปัญหาและช่องว่างในการติดต่อกับลูกค้า ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ดังนั้น ความรวดเร็วและความสะดวกของสถานที่ และเวลาสำหรับลูกค้าจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขันการให้บริการในการตลาดการท่องเที่ยวและบริการในปัจจุบัน

3. Process การสร้างสรรค์กระบวนการในการส่งมอบสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพ ให้กับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวเป็นกระบวนการที่สำคัญมากซึ่งกระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ดังนั้น องค์กรและผู้บริหารจำเป็นต้องมีการออกแบบกระบวนการและวิธีการให้บริการไว้เป็นอย่างดี เพราะหากกระบวนการส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ไร้ประสิทธิภาพอาจส่งผลกระทบต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวในที่สุด

4. Productivity and Quality ผลผลิตและคุณภาพ 2 คำนี้หลายองค์กรยังมักแยกองค์ประกอบสองส่วนนี้ออกจากกัน แต่ในภาคการท่องเที่ยวและบริการ คุณภาพการให้บริการบริการย่อมหมายถึง การที่กระบวนการผลิตการบริการมีประสิทธิภาพ (ผลผลิต) จนทำให้การบริการนั้น มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังเป็นที่น่าประทับใจแก่แขกผู้มาเยือนได้ อย่งไรก็ตาม แม้จะตระหนักดีว่าการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการบริการให้มีคุณภาพตามที่ลูกค้ากำหนดเพื่อสร้างความแตกต่างและความภักดีของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ แต่ใน



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

การจัดการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพโดยไม่เข้าใจอาจแลงมากับต้นทุนที่เพิ่มขึ้นมากกว่า การปรับปรุงกระบวนการบริการของพนักงานเพื่อการควบคุมต้นทุนขององค์กร

5. People ตามหลักในการให้บริการมักขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ คือ คน เพราะการบริการมักเกิดจากการปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างลูกค้าและพนักงานให้บริการ การรับประทานอาหารเช้าที่ร้านอาหาร การตัดผม ลักษณะของการโต้ตอบเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมาก ต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าผู้รับบริการ ลูกค้ามักจะตัดสินคุณภาพของการให้บริการ ที่ได้รับการประเมินผู้ที่ให้บริการ ดังนั้น ในการให้บริการของพนักงานในองค์กรชั้นนำต่าง ๆ จึงต้องมีการพัฒนาทักษะการบริการโดยการฝึกอบรมการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม การสร้าง แรงจูงใจให้กับบุคลากร

6. Promotion and Education การตลาดการท่องเที่ยวที่จะประสบผลสำเร็จต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการส่งเสริมการขายที่เหมาะสมสอดคล้องกับตลาด เพื่อดึงดูดความสนใจและกระตุ้นให้เกิดความต้องการสินค้าและบริการ โดยการสื่อสารยังเป็นการให้ ข้อมูลและคำแนะนำที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายให้รับรู้ถึงสินค้าและบริการที่องค์กร อยากรนำเสนอ การสื่อสารดังกล่าวนี้สามารถกระทำได้โดยบุคคล เช่น พนักงานขาย หรือไม่ใช่บุคคล โดยผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ ทีวี วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โปสเตอร์ โบรชัวร์ และเปิดบูธ ตามสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งการสื่อสารและส่งเสริมการขายไปยังกลุ่มลูกค้าได้อย่าง มีประสิทธิภาพมักต้องอาศัยการศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายที่องค์กร ต้องการ

7. Physical Evidence ในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการที่มีผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจและการมีประสบการณ์ (Mudie and Pirrie, 2006) ลักษณะทางกายภาพและภูมิทัศน์ วัฒนธรรมในพื้นที่จึงมีความสำคัญต่อความรู้สึกและภาพจำ รวมถึงประสบการณ์ที่ดีของนักท่องเที่ยว ลักษณะของรูปแบบอาคารบ้านเรือน การตกแต่งอาคาร อุปกรณ์เครื่องใช้สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานให้บริการ ผู้คนท้องถิ่นจึงเป็นส่วนสำคัญต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวและความประทับใจ ที่ได้ นอกจากนี้ จากลักษณะของการบริการที่มีองค์ประกอบที่จับต้องได้น้อย เช่น การประกันภัย ความปลอดภัย ความเชื่อมั่นเมื่อเดินทางท่องเที่ยว ดังนั้น การสื่อสารด้วยสัญลักษณ์เพื่อการสื่อ ความหมายไปยังนักท่องเที่ยวมักถูกนำมาใช้ประกอบการให้บริการในสถานที่ต่าง ๆ เช่น รูปช้างชูงวง เรืองรำประกอบลายประจำยาม เป็นสัญลักษณ์การการท่องเที่ยวไทยที่มีมาตรฐาน ป้ายนำสื่อ ความหมายชุมชน เป็นต้น

8. Price and Other Costs of Service เป็นการจัดการกับต้นทุน ค่าใช้จ่ายของสินค้าและบริการโดยผู้ผลิตพยายามผลิตสินค้าในต้นทุนที่ต่ำที่สุด โดยไม่ลดคุณค่าและ ประโยชน์ของสินค้าที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้สินค้าและบริการนั้น และในขณะเดียวกันผู้ใช้บริการ



614255611

ก็ต้องการราคาและการบริการอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง ในขณะที่นักท่องเที่ยวจะรู้สึกว่าร่าราคาที่ย่ำไปนั้นคุ้มค่าหากได้รับคุณภาพการบริการตามที่ตนเองคาดหวัง (รจิต คงหาญ, 2560)

จากการทบทวนวรรณกรรมส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยวและบริการดังกล่าวข้างต้น ได้พบผลการศึกษาของ Morrison (2019) มีความสอดคล้องในจำนวนปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่เป็นตัวแปรสำคัญในการจัดการการท่องเที่ยว เขากล่าวว่า ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวจุดหมายปลายทางนั้นจำเป็นต้องมีส่วนประสมการตลาดทั้งสิ้น 8 องค์ประกอบ (8P's) ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) การจัดจำหน่าย (Place) การกำหนดราคา (Price) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) รายการนำเที่ยวหรือโปรแกรมท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ (Programming) คู่ค้าทางธุรกิจหรือความร่วมมือของผู้จัดหา (Partnerships) การผสมรวมกันระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ทางการท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหาร โรงแรมที่พัก แหล่งท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึกแล้วนำเสนอขายร่วมกันเป็นทริปการท่องเที่ยว (Packaging) (Morrison, 2019)

ดังนั้น จึงสามารถกล่าวสรุปได้ว่า ส่วนประสมการตลาดการท่องเที่ยวโดยชุมชนจำเป็นต้องอาศัยการทำงานร่วมกันใน 9 องค์ประกอบ หรือ 9P's เพื่อนำเสนอประสบการณ์ในการท่องเที่ยวและบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจ และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยว ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการการท่องเที่ยว ซึ่งองค์ประกอบส่วนประสมการตลาด 9P's ประกอบด้วย:

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้าและบริการที่เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งหมดในพื้นที่ที่ชุมชนต้องการนำเสนอแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งสินค้านั้นสามารถให้คุณค่าและประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวได้ นำมาซึ่งรายได้ให้กับคนในชุมชน โดยสินค้าและบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนนี้เป็นทั้งการรับรู้และตระหนักรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับชุมชน และสินค้าด้านกายภาพที่จับต้องได้ กิจกรรมการท่องเที่ยวหรือสิ่งดึงดูดใจต่าง ๆ (Activities) ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจเป็นประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ

2. การกำหนดราคา (Price) เป็นรูปแบบการกำหนดคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเป็นมูลค่าตัวเงิน หากนักท่องเที่ยวรู้สึกว่าร่าราคาที่ย่ำไปคุ้มค่ากับความต้องการและประโยชน์ที่ได้รับ นักท่องเที่ยวจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ดังนั้น การกำหนดราคาที่เหมาะสมอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับต้นทุนที่ใช้เพียงปัจจัยเดียว หากแต่ต้องมองถึงคุณค่าและประโยชน์รวมถึงประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับร่วมด้วย และหากนักท่องเที่ยวพิจารณาแล้วค่าคุณค่าหรือคุณภาพที่ได้รับมีค่ามากกว่าราคาที่ย่ำไปนักท่องเที่ยวจะรู้สึกพึงพอใจและประทับใจในการซื้อสินค้าหรือบริการการท่องเที่ยวซึ่งอาจส่งผลทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการการท่องเที่ยว



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Channel Distribution) เป็นช่องทางการที่ผู้จัดหาและผู้ผลิตต้องการนำเสนอขายไปยังนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวรับรู้ข้อมูลที่จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวนำเสนอ โดยจำเป็นต้องมีการสื่อสารผ่านช่องทางที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมาย บางครั้งในการนำเสนอสินค้าและบริการการท่องเที่ยวอาจจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารในหลากหลายช่องทาง ซึ่งต้องอาศัยการพิจารณาถึงทำเลที่ตั้งกลุ่มเป้าหมาย และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว โดยผู้ที่ทำหน้าที่ในการจัดการจำเป็นต้องคำนึงถึงการใช้สื่ออย่างไรที่มีความจำเป็นมากที่สุด เหมาะสมที่สุด และสิ้นเปลืองต้นทุนน้อยที่สุด แต่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ทันเวลาที่นักท่องเที่ยวต้องการ

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การส่งเสริมการตลาดเป็นกระบวนการในการสื่อสารข้อมูล การนำเสนอสินค้าหรือบริการการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบถึงสินค้าและบริการ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่จุดหมายปลายทางต้องการนำเสนอขาย เพื่อชักชวนให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวได้ถูกที่และถูกเวลาที่ได้วางแผนไว้ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวชุมชนนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและต้องแจ้งชุมชนปลายทางก่อนการออกเดินทาง สาเหตุเพราะชุมชนเจ้าบ้านจะได้จัดเตรียมการเพื่อต้อนรับได้ทันท่วงที (ชุมชนทำการท่องเที่ยวเป็นอาชีพเสริม) ความพร้อมของชุมชนย่อม ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดทัศนคติที่ดีและมีประสบการณ์อันน่าประทับใจ ต่อการท่องเที่ยวและเกิดการเดินทาง กิจกรรมการส่งเสริมการขายนี้มีหลายวิธีการตามความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายโดยมีทั้งที่ใช้บุคคลและไม่ใช้บุคคลในการดำเนินการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมและความเหมาะสมของทั้งฝ่ายผู้ส่งและผู้รับ

5. รายการนำเที่ยว หรือรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ (Programming) เป็นความสามารถและความร่วมมือกันของคนในชุมชน เพื่อการนำเสนอกิจกรรมการท่องเที่ยวของชุมชน เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และทำกิจกรรมการท่องเที่ยวร่วมกันระหว่างคนในชุมชนแหล่งท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน อันส่งผลให้ชุมชนเกิดความภาคภูมิใจในคุณค่าของทรัพยากร วัฒนธรรม วิธีการดำรงชีวิตและภูมิปัญญาชุมชนได้เกิดการอนุรักษ์ นักท่องเที่ยวได้ตระหนักรู้ถึงคุณค่าของทรัพยากรและร่วมรักษาปกป้องซึ่งทรัพยากรเหล่านั้น อย่างไรก็ตาม การนำเสนอขายสินค้าทางการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้น จำเป็นต้องเกิดจากประวัติศาสตร์หรือที่มาที่เกิดจากวัฒนธรรมอันแท้จริงของชุมชนอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของตนเองอย่างแท้จริง (Authenticity) เพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังชุมชนนั้น ย่อมต้องการและมองหาการเรียนรู้แลกเปลี่ยนวัฒนธรรมกับคนพื้นถิ่นที่แตกต่างไปจากตนมากกว่าที่จะไปท่องเที่ยวชุมชนที่มีสินค้าและบริการ หรือได้ประสบการณ์การท่องเที่ยวที่เหมือนกันทุกท้องถิ่นที่ไป



614255611

6. คนหรือบุคลากร (People) บุคลากรผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวถือเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ บุคลากรหรือคนในชุมชนทำหน้าที่เป็นผู้จัดหาและผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวให้แก่แขกผู้มาเยือน ประสบการณ์ที่น่าประทับใจในการเดินทางท่องเที่ยวชุมชนนั้น บุคลากรผู้ให้บริการย่อมมีผลต่อการรับรู้ของนักท่องเที่ยว เพราะคุณภาพการบริการย่อมหมายถึงการมีคุณค่าสามารถตอบสนองความต้องการที่เกิดจากความคาดหวังของนักท่องเที่ยวได้ ความรู้สึกต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวจะดีหรือไม่ อาจขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้ให้บริการที่มีความเต็มใจพร้อมบริการ ความยิ้มแย้มเต็มใจต้อนรับ ความสามารถในการดูแลความปลอดภัยและสร้างความมั่นใจในการเดินทาง รวมทั้งทักษะการให้บริการที่ได้มาตรฐานเป็นสำคัญมากกว่าการมีสิ่งก่อสร้างที่สวยงามเพียงอย่างเดียว

7. คู่ค้าทางธุรกิจหรือความร่วมมือของผู้จัดหา (Partnerships) การท่องเที่ยวโดยชุมชนประกอบไปด้วยหลากหลายหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อการตอบสนองซึ่งความต้องการของนักท่องเที่ยว ดังนั้น การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่จะประสบผลสำเร็จได้ ย่อมหมายถึงการดำเนินงานร่วมกันจากทุกภาคีการท่องเที่ยวบนห่วงโซ่เป็นสำคัญ ชุมชนต้องมีการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพโดยการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในเครือข่าย สร้างการมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการรวมถึงการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เป็นธรรมร่วมกัน การท่องเที่ยวโดยชุมชนจึงจะสามารถยั่งยืนอยู่ได้แม้ในสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างสมัยปัจจุบัน

8. กระบวนการ (Process) เป็นกระบวนการ กิจกรรมและขั้นตอนในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเพื่อมอบบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ทันเวลาที่ต้องการ และสามารถสนองต่อความคาดหวังสามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวได้ การสร้างสรรค์และออกแบบกระบวนการการให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวอาจจำเป็นต้องอาศัยซึ่งเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมสมัยใหม่ที่ทันสมัย เพื่อลดทอนขั้นตอนอันยุ่งยากและมีความซับซ้อนออกไป เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างเหมาะสมทันต่อต้องการ (Demand) อันเป็นเป้าหมายที่สำคัญในการจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Supply) อันนำไปสู่ความประทับใจของแขกผู้มาเยือน

9. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นดังปัจจัยที่สนับสนุนให้การเข้าใช้บริการของนักท่องเที่ยวมีคุณค่าและประโยชน์เพิ่มขึ้น (Augmented Products) เป็นสิ่งที่สำคัญอันจะส่งผลต่อความรู้สึก และประสบการณ์ของการท่องเที่ยว จุดหมายปลายทางท่องเที่ยวที่มีสิ่งแวดล้อมที่สวยงาม น่าสนใจ มีความสะดวกในการเข้าถึง ป้ายสัญลักษณ์ในการสื่อความหมายทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ บรรยากาศที่ดี การปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนบุคคล 2 ฝ่าย ทั้งชุมชนและแขกผู้มาเยือน หรือปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยวที่มีซึ่งกันและกัน ตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนย่อมส่งผลสนับสนุนองค์ประกอบหลักที่เป็นสินค้า



614255611

การท่องเที่ยวของชุมชนให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้น ดังนั้น ในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนจึงมักนำเสนอถึงเอกลักษณ์ด้านวัฒนธรรม และลักษณะภูมิศาสตร์หรือที่ตั้งที่มีความโดดเด่นและแตกต่างเพื่อดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยี่ยมชม อันเนื่องจากสินค้าการท่องเที่ยวชุมชนนั้นต่างก็มีสินค้าและบริการหลัก (Core Products) ที่มีเอกลักษณ์แตกต่างกันออกไปในแต่ละพื้นที่ จึงทำให้ปัจจัยเรื่องราคาไม่ใช่เหตุผลหลักที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจซื้อ (Middleton et al., 2009) นอกจากนี้ การสร้างสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อการจัดการการท่องเที่ยวจะมีส่วนช่วยให้เกิดการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน และส่งเสริมมูลค่าเพิ่มให้กับการจัดการท่องเที่ยวอีกด้วย

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้เกิดผลสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องมีการนำแนวคิดการจัดการดำเนินงานภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และอาศัยระบบการจัดการที่ใส่ใจในความยั่งยืนของทรัพยากรการท่องเที่ยว และชุมชนมีบทบาทต่อการจัดการดูแลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนในวงกว้าง ซึ่งการท่องเที่ยวโดยชุมชนจะให้ความสำคัญกับมิติการส่งเสริมให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง มิติของการมีส่วนร่วมของชุมชน และมิติในการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมองว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชนต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 5 สิ่ง คือ มีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว มีการมีส่วนร่วมของชุมชน มีการจัดการอย่างยั่งยืน มีองค์กรชุมชน และมีการตลาดท่องเที่ยว เพื่อให้ชุมชนและองค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนนำมาซึ่งการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น

แนวคิดการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain Management: TSCM)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสร้างผลกระทบทางเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญต่อเกือบทุกประเทศในโลก เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่รวมเอาธุรกิจบริการและการเดินทางไปพร้อม ๆ กัน และถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตในอัตราที่รวดเร็วกว่าธุรกิจเกษตรกรรมและการผลิตทั้งหมดรวมกัน (Cook Yale and Marqua, 2010) ทำให้ศตวรรษที่ 21 เกิดการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้นในการดำเนินธุรกิจให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Song, 2012; Xu and Gursoy, 2015) ผลจากการจัดระเบียบเศรษฐกิจใหม่ ทำให้เกิดลักษณะขององค์กรเศรษฐกิจที่พึ่งพาซึ่งกันและกัน เกิดโครงสร้างเครือข่ายที่กว้างขวางและซับซ้อนขึ้น ประกอบกับลักษณะของการท่องเที่ยวที่มีปัจจัยด้านความต้องการ (Demand) ของนักท่องเที่ยวที่ไม่แน่นอน ทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวต้องอาศัยโครงสร้างเครือข่ายของเศรษฐกิจที่ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีสมัยใหม่ในแง่ของข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารติดต่อ และความร่วมมือเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจโลก (Jaremen and Nawrocka, 2015;



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

Huang, 2018) การปรับมุมมองในระดับมหภาคมากขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมทั้งระบบทุกหน่วยของธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตั้งแต่จุดเริ่มต้น (Tourist Generating Region) เส้นทางระหว่าง การเดินทาง (Transit Region/Route) ตลอดเส้นทางไปจนถึงจุดสุดท้ายที่ป็นนักท่องเที่ยว (Tourist Destination Region) ที่เราเรียกว่า ซัพพลายเชน (Supply Chain) จึงจะสามารถบริหารจัดการ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในที่สุด

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain:SC) เป็นการศึกษาโดยอาศัย แนวคิดในหลายสาขาความรู้หรือสหวิทยาการเพื่อประยุกต์ใช้ร่วมกัน (Ramsey, 2014) ไม่ว่าจะเป็น ความรู้ด้านการจัดการด้านการตลาด การจัดการเชิงปฏิบัติการ การจัดการวิศวกรรม และการจัดการโลจิสติกส์การขนส่ง (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2550) และแม้ว่าการจัดการห่วงโซ่อุปทาน จะส่งผลประโยชน์และมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในด้านการ พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของแต่ละประเทศ แต่ในทางตรงกันข้าม กลับมีงานศึกษาวิจัยและงาน ที่ตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดในด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน มาเพื่อการประยุกต์ใช้ในภาค การอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหรือที่เรียกว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain:TSC) นั้นยังไม่ปรากฏมากนัก เมื่อเทียบกับ การจัดการห่วงโซ่อุปทาน ในภาคอุตสาหกรรมผลิต (Ahmadimanesh et al., 2019; Dewi et al., 2019; Huang, 2018; Szpilko, 2017; Song, 2012; Piboonrunroj and Disney, 2009; Zhang, Song and Huang, 2009) และจากการศึกษาของ Danuta Szpilko ในปี 2560 พบว่า มีเอกสารงานศึกษาต่างประเทศ ด้านห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่ตีพิมพ์ใน Web of Science จากปี พ.ศ. 2536-2560 เพียง 212 บทความเท่านั้น (Szpilko, 2017) สอดคล้องกับการศึกษาของ Fatemeh Ahmadimanesh (2009) ที่กล่าวว่างานชิ้นแรกเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain: TSC) ปรากฏ ในเอกสารตีพิมพ์เผยแพร่ในปลายปี 2536 แต่ในยุคนี้เป็นการนำเสนอบทความเกี่ยวกับกรอบแนวคิด ทฤษฎีการวิจัยเท่านั้น ไม่ได้มีการทำการศึกษาให้เห็นแบบประจักษ์ชัดแต่อย่างใด (Ramsey, 2014) อย่างไรก็ตาม ผลจากการศึกษาของ Piboonrunroj and Disney (2009) ได้ระบุผลการศึกษา เกี่ยวกับการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (รวมถึงห่วงโซ่อุปทานบริการและห่วงโซ่อุปทาน การเดินทาง) ก่อนปี พ.ศ. 2544 ถึง มิถุนายน 2552 ว่าพบในฐานข้อมูลนานาชาติอยู่เพียง 44 ชิ้น ซึ่ง พบว่าภายหลังปี 2550 เป็นต้นมา จึงเริ่มมีการศึกษางานเกี่ยวกับการจัดการห่วงโซ่อุปทาน การท่องเที่ยวเป็นแบบวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical studies) มากขึ้น (Song, 2012; Szpilko, 2017) อีกทั้งผลการวิจัยของ Piboonrunroj and Disney (2009) และยังมีชี้ให้เห็นว่ากว่าครึ่งหนึ่ง ของการศึกษาเชิงประจักษ์ถูกพบในยุโรปในขณะที่พบอยู่ในเอเชียเพียงประมาณ 1 ใน 10 ของ การศึกษาดังกล่าว โดยทั้งนี้พบการศึกษาเฉพาะใน 2 ประเทศ คือ จีน 4 ชิ้น และไทย 2 ชิ้น เท่านั้น

1. ความหมายห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (TSC Terms and Definitions)

ห่วงโซ่อุปทานประกอบด้วยห่วงโซ่ 2 ประเภทหลัก คือ ห่วงโซ่การผลิต และห่วงโซ่การบริการ (Xu and Gursoy, 2015) แนวคิดการจัดการห่วงโซ่อุปทานเริ่มขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1980 (Christopher, 2011; Stock et al., 2010) ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยในปี 1990 แนวคิดนี้ได้เริ่มส่งผลและมีอิทธิพลต่อกระบวนการผลิตในภาคอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้นและเป็นที่น่าสนใจของนักวิชาการในวงกว้าง ซึ่งประเทศญี่ปุ่นเองก็ให้ความสนใจในแนวคิดนี้เช่นกัน หลังจากประสบปัญหาเศรษฐกิจฟองสบู่แตก (กฤษฎา วิศวธีรานนท์ และกุลพงศ์ ยูนิพันธ์, 2547) เนื่องจากความต้องการในการลดต้นทุน ลดการใช้ทรัพยากรและเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Tigu and Călăretu, 2013) เพื่อการรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันและเพิ่มประสิทธิภาพให้อยู่เหนือคู่แข่ง (Zhang, Song and Huang, 2009)

จากงานเขียนเรื่อง Supply Chain Management: More Than a New Name for Logistics ของ MC Cooper และคณะ ในปี 1997 เขากล่าวว่า คำว่าห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) เป็นคำที่ได้ถูกขยายความแนวคิดจากการขนส่ง (Logistics) เขาชี้ให้เห็นว่าภายหลังปี ค.ศ. 1990 เป็นต้นมานักวิชาการได้อธิบายเรื่อง ห่วงโซ่อุปทาน จากมุมมองทางทฤษฎีเพื่อชี้ให้เห็นความแตกต่างที่ชัดเจนขึ้นจากมุมมองการให้คำนิยามแบบเดิม กล่าวคือ เป็นการจัดการการไหลของวัสดุ (Flow of Material) และการไหลเวียนของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Flow of Information) (Cooper et al., 1997) สอดคล้องกันกับการศึกษาของ Tigu และ Călăretu (2013) ที่ได้กล่าวว่า จากจุดเริ่มต้นในด้านโลจิสติกส์ แนวคิดการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management: (SCM)) จึงได้ถูกพัฒนาขึ้น โดยการจัดการห่วงโซ่อุปทาน เป็นการหมายรวมครอบคลุมแง่มุมการบริหารจัดการทั้งหมดของการไหล (การเคลื่อนย้าย) ของวัสดุและข้อมูลจากแหล่งที่มาไปยังลูกค้า ภายใต้การจัดการและการเคลื่อนย้ายไหลเวียนของข้อมูลในแต่ละหน่วย และส่งผ่านไปทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ การศึกษาของ Stock และคณะในปี 2010 ได้ระบุว่าได้มีการพยายามให้คำจำกัดความจากนักวิชาการที่อยู่ในวรรณกรรมจำนวนมากกว่า 166 คำจำกัดความของคำว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management: SCM) โดยเขาพบว่า ในบริบทของ คำว่า ห่วงโซ่อุปทานและการจัดการห่วงโซ่อุปทานจะเกี่ยวข้องกับประเด็น 3 สิ่ง คือ 1) กิจกรรม 2) ประโยชน์ และ 3) องค์ประกอบ/ส่วนประกอบ (Stock et al., 2010) และจากการทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทาน ไว้หลากหลายท่านที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในการศึกษา ได้แก่

Ivanov et al. (2019) ห่วงโซ่อุปทาน เป็นเครือข่ายขององค์กรและกระบวนการต่าง ๆ ที่องค์กรต่าง ๆ อันได้แก่ ซัพพลายเออร์ ผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่าย และผู้ค้าปลีกร่วมมือกันประสานงานกัน



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่า เพื่อรับวัตถุดิบและแปลงวัตถุดิบเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์เหล่านี้ให้กับลูกค้า

Mentzer et al. (2001) ห่วงโซ่อุปทาน หมายถึง ชุดขององค์กรหรือบุคคลที่ประกอบด้วย 3 หน่วยหรือมากกว่าที่เกี่ยวข้องโดยตรงในขั้นตอนต้นน้ำและปลายน้ำ ทำให้เกิดการไหลของผลิตภัณฑ์ บริการ การเงินและ/หรือข้อมูลจากแหล่งที่มาจุดแรกไปจนถึงลูกค้า มีลักษณะเป็นกลยุทธ์เพื่อมุ่งสู่ความร่วมมือในการประสานการปฏิบัติงานร่วมกันในทั้งภายใน และระหว่างองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียวเพื่อสร้างคุณค่าที่เป็นเอกลักษณ์ และนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า

Cooper et al. (1997) ได้นิยาม ห่วงโซ่อุปทานและการจัดการห่วงโซ่อุปทานไว้ว่าเป็น การขยายความและขยายขอบเขตจากโลจิสติกส์ คือ ดูทั้งหมดของกระบวนการทางธุรกิจ (Business Processes) ขององค์กรในห่วงโซ่จากผู้บริโภคคนสุดท้ายไปยังซัพพลายเออร์ (Supplier) คนแรก ผู้ที่จัดหาสินค้าและบริการ และข้อมูลสารสนเทศที่เพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้บริโภค การจัดการห่วงโซ่อุปทานจึงเป็นการบูรณาการขั้นตอนหรือกระบวนการทางธุรกิจในห่วงโซ่อุปทานควบคู่ไปกับโลจิสติกส์ โดยวัตถุประสงค์ของการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (SCM) คือ ลดปริมาณการใช้ทรัพยากรทั้งหมด ลดต้นทุน การลงทุนบนห่วงโซ่ เพิ่มการบริการ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้บริโภค เช่นเดียวกับการศึกษาของ Ho และคณะ (2002) ที่กล่าวว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทานเป็นศาสตร์ของการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการบูรณาการชุดของกระบวนการทางธุรกิจจากผู้บริโภคคนสุดท้ายผ่านซัพพลายเออร์ที่เป็นจุดเริ่มต้นที่จัดหาผลิตภัณฑ์ บริการและข้อมูลที่เพิ่มมูลค่าให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านความพยายามในการทำงานร่วมกันในสมาชิกซัพพลายเชน

Christopher (1992, 2011) ห่วงโซ่อุปทาน หมายถึง เครือข่ายขององค์กรที่เกี่ยวข้องผ่านการเชื่อมโยงต้นน้ำและปลายน้ำในกระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดคุณค่าในรูปแบบของสินค้าและบริการที่ส่งมอบให้กับผู้บริโภคคนสุดท้าย ต่อมาเขาก็ได้ขยายความโดยการมุ่งเน้นประเด็นเรื่องการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรจากจุดเริ่มขั้นต้นน้ำและปลายน้ำกับซัพพลายเออร์และลูกค้าเพื่อส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้าที่เหนือกว่า ด้วยต้นทุนที่น้อยลงให้กับซัพพลายเชนโดยรวม

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทาน หรือซัพพลายเชน Supply Chain ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายบนพื้นฐานการให้คำนิยามของ Stock และคณะ (2010) ได้ว่า ห่วงโซ่อุปทาน เป็นกิจกรรมในการประสานงาน และเชื่อมโยงกระบวนการทางธุรกิจของชุดเครือข่ายความสัมพันธ์ของบุคคลหรือองค์กรที่เริ่มต้นจากผู้บริโภคคนสุดท้ายไปยัง ซัพพลายเออร์ผู้จัดหาคนแรกเพื่อทำให้ได้มาซึ่งคุณค่า (Value) ในตัวสินค้าและบริการที่จะส่งมอบแก่ลูกค้า



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ดังนั้น การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) จึงหมายถึง การบริหารจัดการประสานเชื่อมโยงความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ที่อยู่ในสายการผลิตตลอดสายจากผู้จัดหาคนแรกหรือแหล่งผลิตไปจนถึงผู้บริโภคคนสุดท้ายที่ต้องการ โดยมุ่งหวังการตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยเพิ่มคุณค่าสูงสุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ภายใต้กระบวนการทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด ซึ่งการจัดการห่วงโซ่อุปทานนี้จะหมายรวมถึง การบูรณาการการจัดการโลจิสติกส์ไว้ (Logistic Management) ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการในระบบห่วงโซ่อุปทาน ที่เป็นกระบวนการในการเคลื่อนย้ายสินค้าและการบริการ ข้อมูล จากต้นทางไปยังลูกค้าคนสุดท้ายและความต้องการของลูกค้ากลับมายังแหล่งผลิตอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการจัดการห่วงโซ่อุปทานจะเป็นกระบวนการเคลื่อนย้ายของกิจกรรมต่าง ๆ ในขณะที่ยังมุ่งการเพิ่มคุณค่าของสินค้าและบริการที่จะส่งมอบแก่ผู้รับในเวลาเดียวกัน ซึ่งลักษณะของกิจกรรมเหล่านั้น ได้แก่ การผลิตสินค้าและบริการ การพยากรณ์ความต้องการ การจัดหาจัดซื้อ การจัดการสินค้าคงคลัง การขนย้ายวัสดุ/วัตถุดิบ การจัดการกับคำสั่งซื้อ การขนย้ายสินค้า การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย การขนส่ง การบรรจุหีบห่อ การดูแลความปลอดภัย การควบคุมการไหลของสินค้าและบริการ การดูแลการไหลของข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ การส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร การดูแลหลังการขาย การติดตามกำกับ การเคลื่อนย้ายของระบบเงิน บุคคลหรือองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับจากจุดเริ่มต้นไปจนถึงจุดสุดท้าย ทำให้เกิดประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพต่อองค์กร และสมาชิกบนห่วงโซ่ ที่เป็นซัพพลายเออร์ผู้จัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ รวมถึงทรัพยากร ผู้ผลิตสินค้าและบริการ ผู้จัดจำหน่าย และผู้ค้าปลีกทั้งหมด ให้ได้กำไรสูงสุดภายใต้ต้นทุนต่ำสุด โดยการส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณค่าตรงตามความต้องการในเวลาที่ถูกค้าต้องการ กล่าวได้ว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า และจะนำไปสู่ความสำเร็จในการลดต้นทุนและเพิ่มผลกำไรในที่สุด

ผลการศึกษาของ Haiyang Song (2012) กล่าวว่า แนวคิดการจัดการห่วงโซ่อุปทานนั้นได้รับอิทธิพลมาจากการพัฒนาของระบบอุตสาหกรรมการผลิต เขาระบุว่าการจัดการห่วงโซ่อุปทานนี้ประสบความสำเร็จในหลากหลายภาคธุรกิจทั่วโลก ซึ่งระบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ประสบความสำเร็จนี้น่าจะเป็นประโยชน์กับภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเหมือนกัน

จากความหลากหลายของผู้เล่นหรือภาคีการท่องเที่ยว และกระบวนการผลิตและการดำเนินงานที่ซับซ้อนทำให้การบริหารจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องศึกษาในทุกรายละเอียดการทำงานของเครือข่ายบนห่วงโซ่ ตลอดจนการให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม กล่าวคือ การใช้ต้นทุนอันเป็นคุณค่าท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ใช้ทรัพยากรอย่างพอดีแต่เท่าที่จำเป็น และลดของเสียหรือผลกระทบด้านลบอันจะเกิดต่อสังคมและเศรษฐกิจของ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ชุมชน (ทัศนีย์ สิริวิทยกุล, 2560; องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2560) สิ่งดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นวิธีการจัดการการท่องเที่ยวที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องศึกษา เพื่อการปฏิบัติอย่างเข้าใจ อันเนื่องมาจากเป็นประเด็นสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในด้านการแข่งขันเพื่อให้นักพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน (Panich et al., 2018; Molefe et al., 2018; Xu and Gursoy, 2015; Song, 2012; Christopher, 2011; Font et al., 2008)

แนวคิดการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain Management: TSCM) ที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบว่า การศึกษาได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของนักวิชาการด้านห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว 3 ท่าน ได้แก่ Tapper and Font (2004), Zhang, Song และ Huang (2009) และ Piboonrunroj และ Disney (2009) โดยผู้วิจัยสามารถชี้ให้เห็นถึงการพัฒนาแนวคิดห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวตามผลการศึกษาของนักวิชาการทั้งสามท่าน ได้ดังนี้

Tapper and Font (2004) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวและพบว่า รูปแบบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่หลากหลายซับซ้อน โดยเขาระบุให้เห็นถึงองค์ประกอบในธุรกิจที่เกี่ยวข้องถึง 16 ธุรกิจทำงานเชื่อมโยงกัน ต่อมาในปี ค.ศ 2009 นาย Zhang, Song และ Huang (2009) ได้นำเสนอผลการศึกษาใน Tourism supply chain management: A new research agenda พวกเขาได้ระบุถึงความสำคัญของการศึกษาระบบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะไม่เหมือนอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าโดยทั่วไป จึงส่งผลให้เขานำเสนอแบบจำลองกรอบแนวคิดห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่มีความซับซ้อนตามลักษณะของการท่องเที่ยว โดยเขาได้แบ่งกรอบระหว่างผู้จัดหาหรือซัพพลายเออร์ในชั้นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการอย่างชัดเจนขึ้น มีการนำเสนอให้เห็นถึงการเคลื่อนย้ายหรือการไหลของการบริการระหว่างต้นทางสู่ปลายทาง การไหลของข้อมูลข่าวสารจากนักท่องเที่ยวปลายทางย้อนไปยังต้นทางด้วย งานชิ้นนี้ นับเป็นการช่วยสร้างและพัฒนาทฤษฎีในการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวได้อย่างน่าสนใจ และมีการนำแนวคิดไปศึกษาเพื่อต่อยอดกันต่อมาและเป็นที่พูดถึงกันอย่างกว้างขวางในวงวิชาการ เนื่องจากระบบการดำเนินกิจกรรมในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวมีเป้าหมายสูงสุด คือ ทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจและเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน อย่างไรก็ตาม การศึกษาของเขาก็ปรากฏลักษณะของการศึกษาเพียงในส่วนของแหล่งท่องเที่ยวเท่านั้น

ต่อมา งานการศึกษาของ Piboonrunroj และ Disney (2009) ได้แสดงมุมมองของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวไว้เป็นอย่างดี โดยเขามองว่าห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเป็นการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นระบบ และเป็นกระบวนการทำงานเชื่อมโยงซึ่งกันและกันเป็นขั้นตอน นับตั้งแต่นักท่องเที่ยวตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยว (Before the Trip) ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว (During the Trip) และหลังจากเดินทางท่องเที่ยวแล้ว (After the Trip) ซึ่งการจะจัดการ

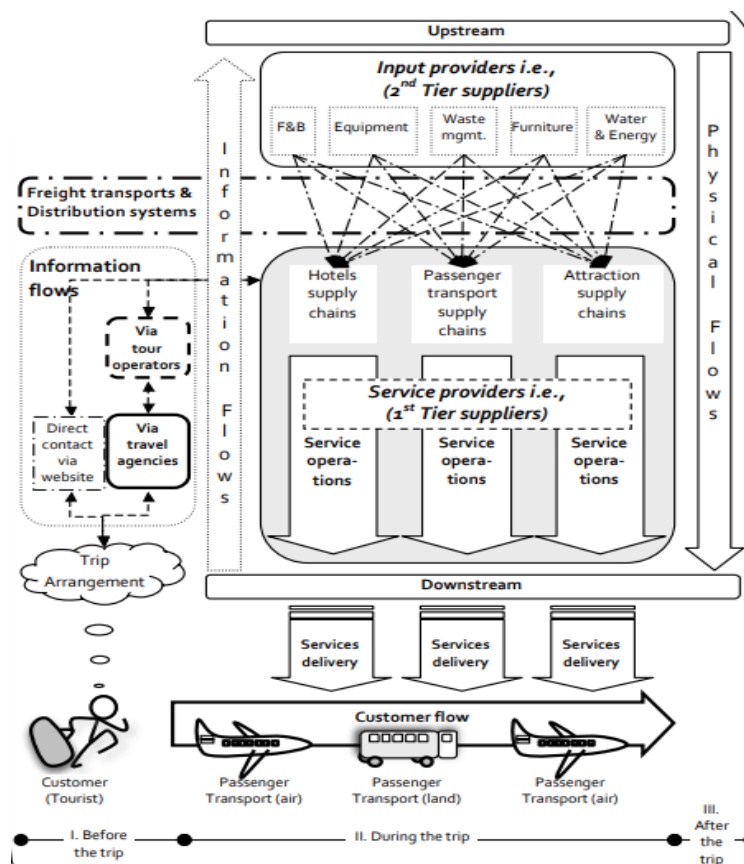


614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น ต้องเข้าใจถึงลักษณะของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ต้องสามารถระบุถึงองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวได้ และสามารถมองภาพถึงกระบวนการทำงานและการไหลของทางกายภาพ (Physical Flow) ข้อมูล ข่าวสาร (Information flow) และการไหลของนักท่องเที่ยว (Customer Flow) ได้ จึงจะทำให้ จัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวได้สำเร็จ (ดังภาพประกอบ 3)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า แนวคิดห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว เป็นการดำเนินงานที่มุ่งเน้น กระบวนการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูงสุด มีการบูรณาการดำเนินงานร่วมกันในหลากหลาย ภาคส่วนอย่างมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความสัมพันธ์ตลอดจนการร่วมมือประสานงานระหว่างกัน ของทุกฝ่ายบนเครือข่ายห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว เพื่อการส่งมอบประสบการณ์ที่มีคุณค่าในสายตา นักท่องเที่ยว (Font et al., 2008; Szpilko, 2017; Sifolo, 2020; Mentzer et al., 2001; Guo and He, 2012) เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในการจัดการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวร่วมกัน ในระยะยาว (Xu and Gursoy, 2015; Song, 2012; Tapper and Font, 2004; Costa and Carvalho, 2011)



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองโครงสร้างของระบบห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

ที่มา: Piboonrunroj and Disney (2009)

จากการที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการดำเนินงานที่ซับซ้อน และประกอบด้วย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่หลากหลายทำงานเชื่อมโยงกันดังท่วงโซ่ (Zhang, Song and Huang, 2009; Song, 2012) สินค้าและบริการการท่องเที่ยวที่มีลักษณะเฉพาะประกอบไปด้วยสินค้าและบริการสูง (Zhang, Song and Huang, 2009) การบริโภคสินค้าการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องเป็นผู้เดินทางไปยังผลิตภัณฑ์หรือไปยังสถานที่แหล่งท่องเที่ยวด้วยตัวเอง (Huang, 2018; Milosav, 2010; Tapper and Font, 2004) การนำเสนอซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถถ่ายโอนให้กับผู้อื่นได้ (Prasad and Selven, 2010) เป็นสินค้าที่มีความอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ สูง (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558) และเป็นสินค้าที่มีความเป็นฤดูกาล (มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคณะ, 2556) ทำให้การบริหารจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวต้องศึกษาในทุกองค์ประกอบของระบบห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจภายใต้ต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำลง จึงจะประสบผลสำเร็จในการแข่งขัน (Xu and Gursoy, 2015; Song, 2012; Piboonrungraj and Disney, 2009)

ทั้งนี้ ในการพัฒนาทฤษฎีการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ได้มีนักวิชาการด้านห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ให้คำนิยามคำว่าห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวไว้เพิ่มเติมอีกหลายท่าน ได้แก่

Tapper & Font (2004) ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ประกอบด้วยซัพพลายเออร์ของสินค้าและบริการทั้งหมดที่เข้าสู่การส่งมอบผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวให้กับลูกค้า ซึ่งรวมถึงผู้จัดหาสินค้าและบริการทั้งหมด ไม่ว่าจะถูกทำสัญญาโดยตรงจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวหรือตัวแทน ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Milosav Đorđević, (2010) ที่ระบุว่า ห่วงโซ่อุปทานเป็นระบบขององค์กร คน เทคโนโลยี กิจกรรม ข้อมูลและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องในการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์หรือบริการจากซัพพลายเออร์ไปยังลูกค้า โดยห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว จะประกอบด้วย ที่พัก การขนส่ง กิจกรรมท่องเที่ยว บาร์และร้านอาหาร งานหัตถกรรม การผลิตอาหาร การกำจัดของเสีย และโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการท่องเที่ยวในจุดหมายปลายทาง เช่นเดียวกับ การศึกษาของ Haiyan Song. (2012) ที่ระบุว่าห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว เป็นเครือข่ายองค์กรการท่องเที่ยวที่จัดหาส่วนประกอบต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวหรือบริการ เช่น เที่ยวบิน และที่พัก สำหรับการจัดจำหน่าย และการตลาดผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวขั้นสุดท้าย ที่จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวและเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนร่วมในหลายภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นไปในแนวทางเดียวกับ มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคณะ (2556) ที่ว่า ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวมีลักษณะเป็นห่วงโซ่ที่มีความซับซ้อน เชื่อมต่อระหว่างเป็นกิจกรรมที่ต้นทางถึงปลายทาง ในขณะที่งานของ Piboonrungraj (2012) ระบุว่า ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเป็นการศึกษาการทำงานร่วมกันระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ ในห่วงโซ่ทั้งระบบ เริ่มตั้งแต่นักท่องเที่ยวเริ่มวางแผนออกเดินทางระหว่างการเดินทางไปจนถึงหลังการเดินทาง โดย



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

การจัดการการดำเนินงานของห่วงโซ่จะให้ความสำคัญไปกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ

Tigu and Călărețu (2013) กล่าวว่า ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเป็นกระบวนการ ทั้งหมดในการให้บริการการท่องเที่ยว ตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่แตกต่างกัน ไปจนถึงการจัดหาและการจัดจำหน่ายและในที่สุด เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ

ทัศนีย์ สิริวิทยกุล (2560) ได้นิยามไว้ว่า ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเป็นการจัดการ ประสานงานระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ (Activities) เพื่อให้การไหลของนักท่องเที่ยว (Physical Flow) จากต้นทางไปสู่ปลายทางโดยไม่มีข้อผิดพลาด และยังทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจ สูงสุด

ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์ และคณะ (2558) กล่าวว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทาน การท่องเที่ยว เป็นการจัดการขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบนับตั้งแต่ การวางแผน การดำเนินงาน การควบคุมการทำงาน การบริหารการจัดการข้อมูลสารสนเทศ การจัดหาสินค้าวัตถุดิบ การรวบรวมจัดเก็บและการกระจาย จนมีการส่งมอบสินค้าและบริการ การท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับนั้นก็คือ นักท่องเที่ยวผู้เป็นจุดสุดท้ายบนห่วงโซ่

จากการทบทวนวรรณกรรมการจัดการห่วงโซ่อุปทาน และห่วงโซ่อุปทาน การท่องเที่ยว ผู้วิจัยพบว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวกลายเป็นประเด็นสำคัญเป็นอย่าง ยิ่งต่อระบบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะนอกจากจะเป็นประเด็นในการจัดการกับความยั่งยืน ในแหล่งท่องเที่ยวแล้ว การจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวยังสร้างมุมมองใหม่ให้กับ ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย เนื่องจากระบบห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ แหล่งท่องเที่ยวปลายทางต้องคำนึงถึงความต้องการของนักท่องเที่ยว (Pull Factor) และส่งเสริม ความร่วมมือ (Collabulation) ระหว่างสมาชิกทั้งหมดในห่วงโซ่ที่มีอยู่อย่างมากมายซับซ้อน รวมถึง จากการที่การท่องเที่ยวมีสายการผลิตที่สั้นและมีความไม่แน่นอน อันเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลง ความต้องการที่เกิดจากนักท่องเที่ยวจึงทำให้ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวมีความเป็นพลวัตสูง กล่าวคือ ห่วงโซ่จะมีเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับตลาดตลอดเวลา ดังนั้น การประสานความร่วมมือ กันระหว่างซัพพลายเออร์ที่เป็นผู้จัดซื้อและผู้จัดหา (Buyer-Supplier) จากต้นทางไปสู่ปลายทาง ให้ได้รับประโยชน์ร่วมกันระหว่างสมาชิก (Win-Win Relationship) การปรับปรุงประสิทธิภาพของ กระบวนการดำเนินงานและคุณภาพการบริการ จึงถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานร่วมกันของ สมาชิกในห่วงโซ่อุปทาน เพื่อความสำเร็จในตลาดการท่องเที่ยวที่มีการแข่งขันอย่างเข้มข้น



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

2. องค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Elements of Tourism Supply Chain)

จากการศึกษาของ Tapper & Font (2004) กล่าวว่า ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวประกอบไปด้วยองค์ประกอบหรือกิจกรรมอันหลายหลายที่ทำงานเชื่อมโยงกัน เขาได้ระบุการเชื่อมโยง 16 กิจกรรมของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว อันได้แก่

1. การเดินทางไปมาแหล่งท่องเที่ยว
2. การขนส่งทางบก
3. การดำเนินงานภาคพื้นดิน
4. การทัศนอาจรและสิ่งดึงดูดใจหรือแหล่งท่องเที่ยว
5. กิจกรรมทางวัฒนธรรม สังคม และมหรรรรมกีฬา
6. เฟอร์นิเจอร์และงานฝีมือ
7. โครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค การบริการ และทรัพยากรของแหล่งท่องเที่ยว
8. พลังงาน และแหล่งน้ำ
9. การรีไซเคิลและการกำจัดขยะของเสีย
10. การผลิตอาหาร
11. การชกักรีด
12. การจัดเลี้ยง อาหารและเครื่องดื่ม
13. ที่พักแรม
14. ผู้ประกอบการการท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว
15. การตลาดและการขาย
16. ลูกค้ำ

อย่างไรก็ตาม เขาไม่ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ของการทำงานระหว่างองค์ประกอบทั้ง 16 ตัวนี้ที่เด่นชัดนัก ทั้งนี้ การศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวหรือ Tour Operators มีส่วนสำคัญและมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดทั้งห่วงโซ่ เพราะผู้ประกอบการบริษัทจัดนำเที่ยวกำหนดทิศทางการท่องเที่ยวและมีผลต่อปริมาณการท่องเที่ยว การจัดการห่วงโซ่อุปทานจึงถูกนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพความยั่งยืนของห่วงโซ่ควบคู่ไปกับประสิทธิภาพทางการเงิน โดยเขาระบุว่า สิ่งที่ปรับปรุงพัฒนาได้เห็นชัดที่สุดสำหรับนักท่องเที่ยว คือ กิจกรรมการท่องเที่ยว ในขณะที่ผลประโยชน์จากการบริโภคอาหารและงานฝีมือของชุมชนจะส่งผลดีกับเศรษฐกิจของท้องถิ่น

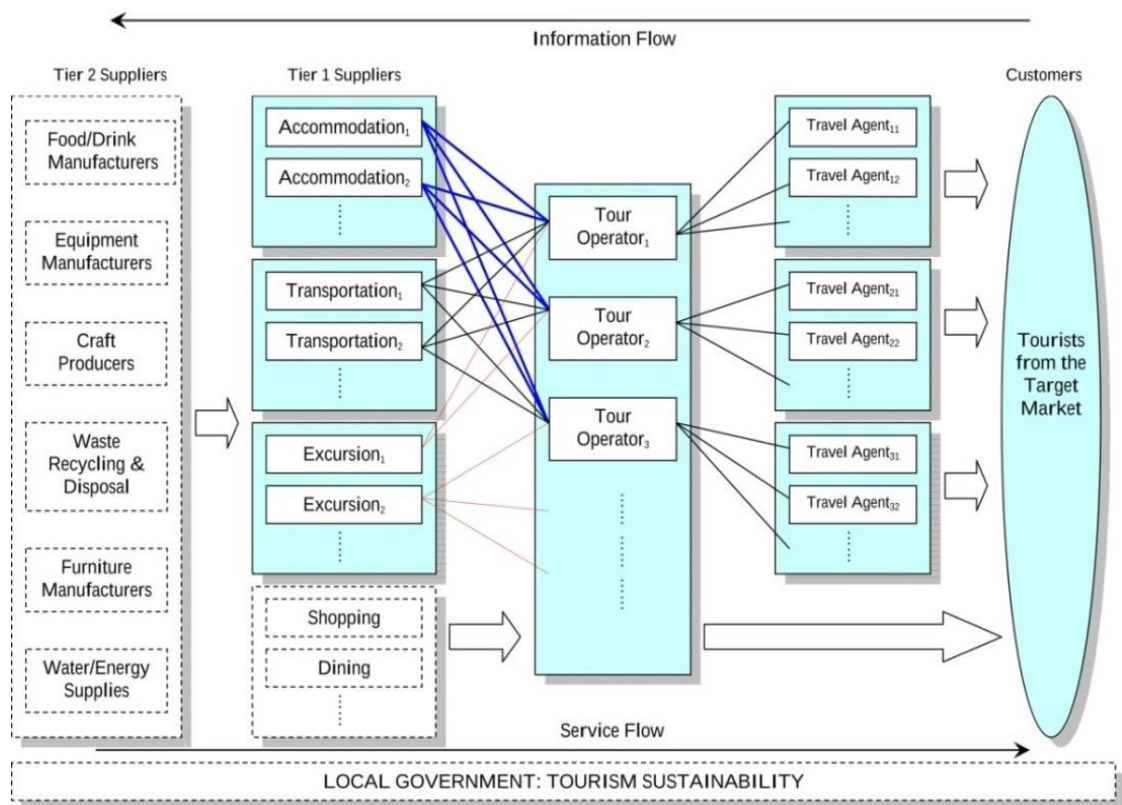
ต่อมาการศึกษาของ Zhang Song และ Huang (2009) จึงได้ทำการศึกษาล่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น การศึกษาของเขาได้จำลอง



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

โครงสร้างของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวขึ้น โดยเขาระบุให้เห็นถึงองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวว่า ประกอบด้วย ซัพพลายเออร์ชั้นที่ 1 ที่นำเสนอสินค้าและบริการ (ที่พัก การขนส่ง กิจกรรมการท่องเที่ยว ร้านค้าเพื่อการจับจ่ายซื้อของ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้แก่ตัวกลางหรือคนกลางทางการท่องเที่ยว (ผู้ประกอบการบริษัทจัดนำเที่ยว) ซัพพลายเออร์ ชั้นที่ 2 ที่เป็นผู้ผลิตและจัดหาปัจจัยนำเข้าให้ผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวที่เป็นซัพพลายเออร์ ชั้นที่ 1 และนักท่องเที่ยว โดยเขาได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบที่เป็นองค์ภาครัฐและภาคเอกชนมีส่วนในการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในการจัดการการท่องเที่ยวในระยะยาว นำไปสู่การร่วมกันพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืน



ภาพประกอบ 4 ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

ที่มา: Zhang, Song และ Huang (2009)

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Piboonrunroj และ Disney (2009) ที่ได้ระบุถึงองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวว่าประกอบด้วย ซัพพลายเออร์ชั้นที่ 2 ที่เป็นผู้ผลิตและจัดหาปัจจัยนำเข้าสินค้าและบริการ เช่น อาหารและเครื่องดื่ม สิ่งอำนวยความสะดวกทาง

การท่องเที่ยว การจัดการของเสีย เฟอร์นิเจอร์ แหล่งพลังงานและน้ำ ให้แก่ผู้ให้บริการทาง การท่องเที่ยวซัพพลายเออร์ชั้นที่ 1 เช่น โรงแรมที่พัก อาหาร การเดินทาง/คมนาคมขนส่ง และแหล่ง ท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยว โดยงานการศึกษาของเขามุ่งเน้นการจัดการความสัมพันธ์และการทำงาน ร่วมกันระหว่างองค์ประกอบในสายห่วงโซ่กับการเคลื่อนย้ายหรือการไหล (Flow) ของนักท่องเที่ยว สินค้าและบริการการท่องเที่ยว ตั้งแต่ผู้จัดหาคนแรกที่เป็นต้นน้ำจนถึงส่งมอบแก่นักท่องเที่ยวปลาย น้ำ และการไหลของข้อมูลย้อนกลับจากนักท่องเที่ยวยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการบรรลุเป้าหมาย การพัฒนาในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวอีกด้วย นอกจากนี้ มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคณะ (2556) ได้ ระบุเพิ่มเติมว่า ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่มีความซับซ้อนประกอบไปด้วย องค์ประกอบหลัก 4 อย่าง คือ 1) สิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว 2) การบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก ในการท่องเที่ยวที่เอกชนเป็นผู้ให้บริการ 3) บริการสาธารณูปโภคโครงสร้างพื้นฐานของรัฐ และ 4) ตัวกลางด้านการท่องเที่ยว

จากการศึกษาของ Slusarczyk Smolag และKot (2016) กล่าวว่า ห่วงโซ่อุปทาน การท่องเที่ยว ประกอบด้วย 6 ส่วนสำคัญที่ทำหน้าที่ดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวให้แก่ลูกค้า ได้แก่

1. ซัพพลายเออร์ระดับ 2 ที่ทำหน้าที่ให้บริการสำหรับซัพพลายเออร์ของระดับที่ 1 ซึ่งผู้จัดหาในระดับนี้มักจะไม่ได้ติดต่อโดยตรงกับนักท่องเที่ยว เช่น ผู้ผลิตอาหาร การเดินทางขนส่ง ผู้ผลิตอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว บริษัทก่อสร้าง ผู้ให้บริการผลิตของที่ระลึก และสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือนำเที่ยว สถาบันบำบัดน้ำเสียและกำจัดขยะ ผู้ให้บริการโทรคมนาคม เป็นต้น

2. ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นผู้ให้บริการโดยตรงแก่นักท่องเที่ยว เช่น ที่พักแรม ร้านอาหาร การขนส่ง การขนส่งเดินทาง ผู้ดูแลสถานที่ท่องเที่ยวในท้องถิ่น และมัคคุเทศก์ ซึ่ง ผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเหล่านี้มักตั้งอยู่ในจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปถึง

3. ผู้ดูแลจัดการระดับ 2 เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว ในสถานที่ท่องเที่ยวที่นั่น ๆ เช่น ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวและผู้จัดงานในท้องถิ่น ซึ่งนักท่องเที่ยว สามารถซื้อได้เมื่อเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวในท้องถิ่นแล้ว โดยในระดับนี้หน่วยงานจะให้บริการ ทั้งนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการท่องเที่ยว

4. ผู้ดูแลจัดการระดับ 1 เป็นผู้ประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยว ซึ่งหน่วยงานจะทำ หน้าที่จัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการจากซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 แล้วจึงจึงสร้างเป็นโปรแกรมหรือ แพคเกจการท่องเที่ยว เพื่อขายให้กับลูกค้าผ่านช่องทางบริหารจัดการจำหน่ายต่าง ๆ หรืออาจส่งต่อสินค้า ให้กับหน่วยงานที่อยู่ในระดับถัดไปของห่วงโซ่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนขาย

5. ตัวแทนขาย/จำหน่าย (Agents-sellers) ทำหน้าที่เป็นตัวแทนระหว่าง ผู้ประกอบการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว เพื่อการเสนอขายสินค้าและบริการการท่องเที่ยว



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

จากผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวให้กับลูกค้าถือเป็นห่วงโซ่สุดท้ายที่สำคัญ เพราะหน่วยงานนี้จะทำหน้าที่ขายสินค้าและบริการการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้ซื้อ

6. ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว

การศึกษาของ Michailidou และคณะ (2016) เขากล่าวว่า ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่เหมือนกันเหมือนกับห่วงโซ่อุปทานอุตสาหกรรมสินค้าทั่วไปที่ต้องมีการกระบวนการดำเนินงานในการผลิตและการตลาดผลิตภัณฑ์ของตนเอง โดยห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวจะประกอบด้วยซัพพลายเออร์ระดับ 1 และ 2 คนกลางที่เป็นผู้ประกอบการตัวแทนการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยว โดยซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 จะเป็นผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวซึ่งจะจัดหาหรือบริการการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง หรือจัดหาโดยผ่านคนกลาง (ผู้ประกอบการทัวร์ และตัวแทนการท่องเที่ยว) เช่น ผู้ให้บริการที่พัก โรงแรม สถานที่ตั้งแคมป์ ฯลฯ ผู้ให้บริการขนส่งและการเดินทาง เช่น รถเช่า ผู้ประกอบการรถประจำทาง ฯลฯ ผู้จำหน่ายอาหาร ร้านอาหาร เป็นต้น ในขณะที่ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 คือ ผู้ที่จัดหาหรือผู้ให้บริการการท่องเที่ยวให้กับซัพพลายเออร์ระดับ 1 เช่น ผู้จัดการพลังงาน น้ำ และอาหาร และผู้ผลิตเครื่องดื่ม บริษัทรีไซเคิลและกำจัดขยะ เป็นต้น ส่วนต่อมา คือ คนกลางที่เป็นผู้ประกอบการทัวร์ และตัวแทนการท่องเที่ยว ร้านขายปลีกสินค้าการท่องเที่ยว และส่วนสุดท้าย คือนักท่องเที่ยวผู้รับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว ทั้งนี้ การศึกษาของเขาระบุว่า ในการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของพื้นที่การท่องเที่ยวที่ศึกษาว่า องค์ประกอบในห่วงโซ่ส่วนใดที่มีผลกระทบต่อวงจรชีวิตของห่วงโซ่การท่องเที่ยวโดยรวม แล้วจึงปรับปรุงประสิทธิภาพและทำการประเมินผลตามมาตรฐาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ Xu และ Gursoy (2015) เขาระบุถึงองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานการบริการโดยอาศัยแนวคิดจาก Zhang Song และ Huang (2009) และ Song (2012) ว่าประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่เป็นซัพพลายเออร์ต้นน้ำ เช่น ฟาร์มในท้องถิ่น ผู้ผลิตอาหารและเครื่องดื่ม ผู้ผลิตอุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์ ผู้ผลิตสินค้า ผู้ผลิตงานฝีมือ ซัพพลายเออร์น้ำและพลังงานสถาบันการศึกษา และการรีไซเคิลและกำจัดขยะ เป็นต้น โดยที่สมาชิกต้นน้ำเหล่านี้จัดหาวัสดุหรือผลิตภัณฑ์เริ่มต้นให้กับวิสาหกิจกลางน้ำ (เช่น โรงแรมหรือร้านอาหาร และร้านค้าปลีก) ผ่านผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไปสู่ผู้รับปลายทาง คือ นักท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการ ในขณะที่

กฤติยา เกิดผล และปรัชกรณ์ เศรษฐเสถียร (2563) ศึกษาองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรี พบว่า องค์ประกอบมีกิจกรรมต้นน้ำ คือ แหล่งนำเข้าข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยวจากภาครัฐ ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจ กิจกรรมกลางน้ำที่เป็นผู้ผลิตและผู้ให้บริการ เช่น แหล่งท่องเที่ยว การเดินทาง อาหาร ที่พัก และปลายทางที่เป็นนักท่องเที่ยว เช่นเดียวกับ ศรีสมรัก อินทจันทร์ยง ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์ และ ปิเตอร์ รักธรรม (2557) ที่ระบุว่า ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรม



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ที่มีความซับซ้อนประกอบด้วย ธุรกิจการเดินทาง โรงแรมและที่พัก ธุรกิจตัวแทนการท่องเที่ยว ธุรกิจและบริการด้านอาหาร หน่วยงานดูแลและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรม และนักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ มนทิรา สังข์ทอง ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร และวิชัย แหวนเพชร (2563) ได้ระบุว่าห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวประกอบด้วย

1. องค์ประกอบต้นน้ำ ได้แก่ ทรัพยากรและศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว คุณลักษณะขององค์กร การไหลของข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ ค่านิยมและวัฒนธรรม การมีส่วนร่วมของชุมชน ประสบการณ์และการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร

2. องค์ประกอบกลางน้ำ ได้แก่ ที่พักอาศัย การขนส่งเพื่อเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การนำเที่ยวและกิจกรรมท่องเที่ยว อาหารและงานฝีมือท้องถิ่น

3. องค์ประกอบปลายน้ำ ได้แก่ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว คุณค่าที่รับรู้จากการให้บริการ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว การกลับมาเที่ยวซ้ำ และ

4. องค์ประกอบด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ได้แก่ การรักษาวัฒนธรรมของชุมชน คุณภาพชีวิตของชุมชน การรักษาสภาพแวดล้อม

ดังนั้น จากการที่ได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงได้สรุปวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว และสามารถระบุกลุ่มของผู้ประกอบการที่เป็นองค์ประกอบ (Key Element Players) ที่สำคัญดังตาราง 2

ตาราง 2 สรุปการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

ผู้แต่ง-ชื่อเรื่อง	องค์ประกอบของห่วงโซ่
Font Tapper Schwartz and Kornilaki (2008) “Sustainable supply chain management in tourism”	1. Accommodation: ที่พักแรม 2. Transport: การขนส่ง 3. Ground handling and related activities: จัดการภาคพื้นดินและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 4. Food and crafts: อาหารและงานฝีมือ

ตาราง 2 (ต่อ)

ผู้แต่ง-ชื่อเรื่อง	องค์ประกอบของห่วงโซ่
Michailidou et al. (2016) “Green tourism supply chain management based on life cycle impact assessment.”	<ol style="list-style-type: none"> 1. ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ให้บริการที่พัก โรงแรม ที่ตั้งแคมป์ - ผู้ให้บริการขนส่งและการเดินทาง - ผู้จำหน่ายอาหาร ร้านอาหาร 2. ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการพลังงาน น้ำ และอาหาร - ผู้ผลิตเครื่องมือ - บริษัทรีไซเคิล และกำจัดขยะ 3. คนกลาง <ul style="list-style-type: none"> - ทัวร์ และตัวแทนการท่องเที่ยว - ร้านขายปลีกสินค้าการท่องเที่ยว 4. นักท่องเที่ยวผู้รับสินค้าและบริการ
Michailidou et al. (2016) “Green tourism supply chain management based on life cycle impact assessment.”	<ol style="list-style-type: none"> 1. ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ให้บริการที่พัก โรงแรม ที่ตั้งแคมป์ - ผู้ให้บริการขนส่งและการเดินทาง - ผู้จำหน่ายอาหาร ร้านอาหาร 2. ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการพลังงาน น้ำ และอาหาร - ผู้ผลิตเครื่องมือ - บริษัทรีไซเคิล และกำจัดขยะ 3. คนกลาง <ul style="list-style-type: none"> - ทัวร์ และตัวแทนการท่องเที่ยว - ร้านขายปลีกสินค้าการท่องเที่ยว 4. นักท่องเที่ยวผู้รับสินค้าและบริการ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 2 (ต่อ)

ผู้แต่ง-ชื่อเรื่อง	องค์ประกอบของห่วงโซ่
Piboonrunroj and Disney (2009) “Tourism Supply Chain: A Conceptual Framework”	<ol style="list-style-type: none"> 1. ซัพพลายเออร์ชั้นที่ 1 ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - โรงแรมที่พัก - อาหาร - การเดินทาง/คมนาคมขนส่ง และ - แหล่งท่องเที่ยว 2. ซัพพลายเออร์ชั้นที่ 2 ผู้ผลิตและจัดหาปัจจัยนำเข้าให้แก่ซัพพลายเออร์ชั้นที่ 1 <ul style="list-style-type: none"> - อาหารและเครื่องดื่ม - สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว - การจัดการของเสีย - เฟอร์นิเจอร์ - แหล่งพลังงานและน้ำ 3. นักท่องเที่ยว
Slusarczyk Smolag & Kot (2016) “The supply chain of a tourism product”	<ol style="list-style-type: none"> 1. ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 <ul style="list-style-type: none"> - ที่พักแรม - ร้านอาหาร - การขนส่ง เดินทาง - ผู้ดูแลสถานที่ท่องเที่ยวในท้องถิ่น - มัคคุเทศก์ 2. ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ผลิตอาหารสำหรับนักท่องเที่ยว - บริษัทก่อสร้าง - ผู้ให้บริการผลิตของที่ระลึกและสิ่งต่าง ๆ - การบำบัดน้ำเสียและกำจัดขยะ - ผู้ให้บริการโทรคมนาคม



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 2 (ต่อ)

ผู้แต่ง-ชื่อเรื่อง	องค์ประกอบของห่วงโซ่
	3. ผู้ดูแลจัดการระดับ 1 - ผู้ประกอบการธุรกิจจําหน่ายที่จัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการจากซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 4. ผู้ดูแลจัดการระดับ 2 - ตัวแทนจําหน่ายการท่องเที่ยวและผู้จัดงานในท้องถิ่น 5. ตัวแทนขาย/จําหน่าย (agents-sellers) - ตัวแทนระหว่างผู้ประกอบการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว เพื่อการเสนอขาย 6. ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว
Tapper & Font (2004). “Tourism supply chains. Report of a Desk Research Project for the Travel Foundation”	1. การเดินทางไปมาแหล่งท่องเที่ยว 2. การขนส่งทางบก 3. การดำเนินงานภาคพื้นดิน 4. ดึงดูดใจหรือแหล่งท่องเที่ยว 5. กิจกรรมทางวัฒนธรรม สังคม และกีฬา 6. เฟอร์นิเจอร์และงานฝีมือ 7. โครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค การบริการ และทรัพยากรของแหล่งท่องเที่ยว 8. พลังงาน และแหล่งน้ำ 9. การรีไซเคิลและการกำจัดขยะของเสีย 10. การผลิตอาหาร 11. การชกกรี๊ด 12. การจัดเลี้ยง อาหารและเครื่องดื่ม 13. ที่พักแรม 14. บริษัทตัวแทนท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว 15. การตลาดและการขาย 16. ลูกค้า

ตาราง 2 (ต่อ)

ผู้แต่ง-ชื่อเรื่อง	องค์ประกอบของห่วงโซ่
Xu & Gursoy (2015) “A Conceptual Framework of Sustainable Hospitality Supply Chain Management”	<ol style="list-style-type: none"> 1. ซัพพลายเออร์ต้นน้ำ <ul style="list-style-type: none"> - ฟาร์มในท้องถิ่น - ผู้ผลิตอาหาร และเครื่องดื่ม - ผู้ผลิตอุปกรณ์ และเฟอร์นิเจอร์ - ผู้ผลิตสินค้า และงานฝีมือ - ซัพพลายเออร์น้ำ และพลังงาน - สถาบันการศึกษา - การรีไซเคิล และกำจัดขยะ 2. กลางน้ำ <ul style="list-style-type: none"> - โรงแรม - ร้านอาหาร - ร้านค้าปลีก 3. ปลายน้ำ หรือนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ
Zhang Song Huang (2009) “Tourism supply chain management: A new research agenda”	<ol style="list-style-type: none"> 1. ซัพพลายเออร์ชั้นที่ 1 ที่นำเสนอสินค้าและบริการ <ul style="list-style-type: none"> - ที่พัก - การขนส่ง - กิจกรรมการท่องเที่ยว - ร้านค้าเพื่อการจำหน่ายซื้อของ - ร้านอาหารและเครื่องดื่ม 2. ตัวกลางการท่องเที่ยว <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการตัวแทนท่องเที่ยว - บริษัทจัดนำเที่ยว 3. ซัพพลายเออร์ชั้นที่ 2 <ul style="list-style-type: none"> - อาหารและเครื่องดื่ม - สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 2 (ต่อ)

ผู้แต่ง-ชื่อเรื่อง	องค์ประกอบของห่วงโซ่
	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดการของเสีย - เฟอร์นิเจอร์ - แหล่งพลังงานและน้ำ <p>4. นักท่องเที่ยว</p>
<p>กฤติยา เกิดผล และปรัชภรณ์ เศรษฐเสถียร (2563)</p> <p>“รูปแบบการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี”</p>	<p>1. กิจกรรมต้นน้ำ</p> <ul style="list-style-type: none"> - แหล่งนำเข้าข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยวจากภาครัฐ ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจ <p>2. กิจกรรมกลางน้ำที่เป็นผู้ผลิตและให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - แหล่งท่องเที่ยว - การเดินทาง - อาหาร - ที่พัก <p>3. ปลายน้ำ หรือนักท่องเที่ยว</p>
<p>มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคณะ (2556)</p> <p>“เศรษฐศาสตร์ว่าด้วยการท่องเที่ยว”</p>	<p>1. สิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว</p> <p>2. การบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวที่เอกชนเป็นผู้ให้บริการ</p> <p>3. บริการสาธารณูปโภคโครงสร้างพื้นฐานของรัฐ</p> <p>4. ตัวกลางด้านการท่องเที่ยว</p>
<p>มนทิรา สังข์ทอง ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร และวิชัย แหวนเพชร (2563)</p> <p>“รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน”</p>	<p>1. องค์ประกอบต้นน้ำ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทรัพยากรและศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว - คุณลักษณะขององค์กร - การไหลของข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ - ค่านิยมและวัฒนธรรม - การมีส่วนร่วมของชุมชน - ประสบการณ์และการทำงานของคน

ตาราง 2 (ต่อ)

ผู้แต่ง-ชื่อเรื่อง	องค์ประกอบของห่วงโซ่
	2. องค์ประกอบกลางน้ำ - ที่พักอาศัย - การขนส่งเพื่อเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว - การนำเที่ยวและกิจกรรมท่องเที่ยว - อาหารและงานฝีมือท้องถิ่น 3. องค์ประกอบปลายน้ำ - ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว - คุณค่าที่รับรู้จากการให้บริการ - ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว - การกลับมาเที่ยวซ้ำ 4. องค์ประกอบด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน - การรักษาวัฒนธรรมของชุมชน - คุณภาพชีวิตของชุมชน - การรักษาสภาพแวดล้อม
ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์ และปิเตอร์ รักธรรม (2557) “การศึกษาห่วงโซ่คุณค่าและตัวแบบข้อมูลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย”	1. ธุรกิจการเดินทาง 2. ธุรกิจโรงแรมและที่พัก 3. ธุรกิจตัวแทนการท่องเที่ยว 4. ธุรกิจบริการด้านอาหาร 5. หน่วยงานดูแลและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว 6. ธุรกิจท่องเที่ยวและกิจกรรม 7. นักท่องเที่ยว

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงใช้พื้นฐานแนวคิดของ Piboonrungraj และ Disney (2009) มาใช้เพื่อการนิยามการจัดการห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยวว่า การจัดการห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมการบริหารจัดการเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการ

ของนักท่องเที่ยวให้รู้สึกพึงพอใจภายใต้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพดีที่สุดและการลงทุนที่ต่ำที่สุด ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งระบบอย่างต่อเนื่อง สัมพันธ์กันตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง มีมาตรฐานการเพื่อการนำไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรม ตั้งแต่นักท่องเที่ยวก่อนที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจออกเดินทางท่องเที่ยว ระหว่าง การเดินทางไปจนถึงหลังการเดินทาง โดยการบริหารจัดการทั้งหมดจะอยู่ภายใต้โครงสร้าง การดำเนินงานที่มุ่งนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดีที่สุด และมีการลงทุนที่ต่ำที่สุดเพื่อให้บรรลุ ความสำเร็จในการจัดการการท่องเที่ยวในระยะยาว

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain: TSC) จึงหมายถึง เครือข่ายของกระบวนการต่าง ๆ ที่ครอบคลุมกิจกรรม 4 อย่าง ประกอบไปด้วย

1. การจัดซื้อจัดหา (Supply) หรือ ซัพพลายเออร์ผู้จัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ ด้านการท่องเที่ยว (Supplier) รวมถึงทรัพยากร (Resources) เข้าสู่ผู้ผลิตและผู้ให้บริการ
2. การผลิต (Process) กระบวนการผลิตสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวหรือ ผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดทางการท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าต้นน้ำสู่สินค้าและ บริการการท่องเที่ยว
3. คุณค่าและประโยชน์ (Value) เป็นรูปแบบของสินค้าและบริการการท่องเที่ยว ที่ก่อให้เกิดคุณค่าในสายตาผู้รับหรือนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ
4. การเคลื่อนย้ายและการไหล (Movement and Flow) ที่มีกระบวนการตั้งแต่ จัดหาจนถึงส่งมอบให้กับนักท่องเที่ยวอย่างราบรื่นทั้งสายห่วงโซ่

3. การจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism Supply Chain Management: CBTSCM)

ประเทศไทยภายหลังจากสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้นตั้งแต่ต้นปี 2563 ได้ส่งผลต่อ การเปลี่ยนแปลงลักษณะพฤติกรรมของการนักท่องเที่ยวที่มักจะหลีกเลี่ยงการเดินทางไปเที่ยว ยังสถานที่ท่องเที่ยวหลัก และไม่ไปในแหล่งท่องเที่ยวที่มีคนจำนวนมาก (Pacific Asia Travel Association, 2020) รวมไปถึงนโยบายต่าง ๆ ที่ทางภาครัฐสนับสนุนให้คนไทยออกเดินทางท่องเที่ยว และจับจ่ายในประเทศ เช่น โครงการเราเที่ยวด้วยกัน โครงการคนละครึ่ง เป็นต้น ประกอบกับการ ส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 ภายใต้แคมเปญ “Amazing Thailand Go Local” ทำให้การท่องเที่ยวในประเทศและการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยว มากขึ้น (ผู้จัดการออนไลน์, 2563) ส่งผลต่อการทำงานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องบนห่วงโซ่การท่องเที่ยว ที่ต้องเร่งการประสานงานความร่วมมือระหว่างสมาชิก เพื่อทำให้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เกิดประโยชน์เต็มประสิทธิภาพมากที่สุด สามารถเสริมสร้างให้สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวโดย ชุมชนเพิ่มมูลค่าและประโยชน์ (Value) สูงสุดต่อทั้งชุมชนเจ้าของท่องเที่ยว องค์กรและสมาชิก



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ของห่วงโซ่ และสนองตอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน อันจะนำมาซึ่งการยกระดับความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน เพื่อให้รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นทางเลือกใหม่ในการเพิ่มประสิทธิภาพการกระจายรายได้และลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

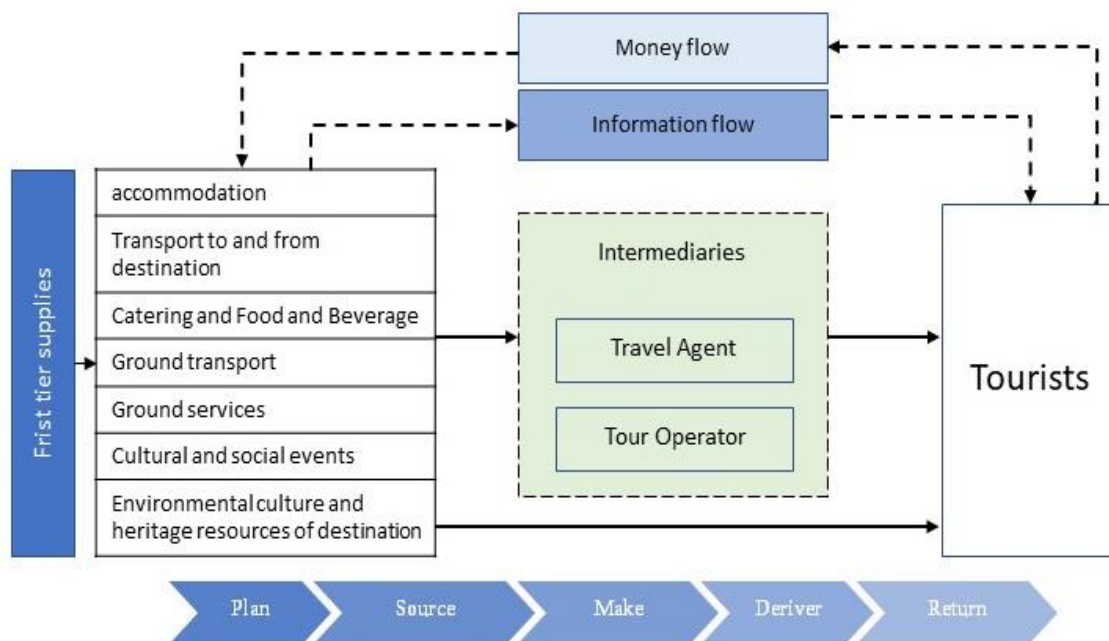
จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีอยู่อย่างจำกัดยิ่ง ผู้วิจัยพบผลการศึกษาศึกษาวิจัยในต่างประเทศเพียงไม่กี่ชิ้นและมีอยู่ในประเทศกำลังพัฒนาเท่านั้น ซึ่งเป็นไปตามข้อค้นพบของนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวว่าประเทศกำลังพัฒนาส่วนใหญ่มักใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติ (Pookaiyudom, 2013; Costa and Carvalho, 2011; Richards and Hall, 2003; Murphy, 1985)

โดยผลการศึกษาวิจัยของ Dewi และคณะ (2019) เรื่อง Tourism Supply Chain of Tourism Village Framework ในจังหวัดบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ที่นำเสนอถึงกรอบการดำเนินงานของห่วงโซ่อุปทานในหมู่บ้านการท่องเที่ยวว่า ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนประกอบไปด้วยผู้ประกอบการสินค้าและบริการการท่องเที่ยวบนแนวคิดการศึกษาของ Costa และ Carvalho (2011) ว่าประกอบด้วย ซัพพลายเออร์ในขั้นแรกที่ทำหน้าที่จัดหาจัดซื้อสินค้าและวัตถุดิบให้แก่ผู้ให้บริการสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว อันประกอบไปด้วย 1) ที่พักแรม 2) การขนส่งเดินทางทั้งขาไปและกลับจากแหล่งท่องเที่ยว 3) ผู้ให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม 4) การเดินทางภาคพื้น 5) การบริการภาคพื้น 6) กิจกรรมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและสังคม 7) สิ่งแวดล้อมการท่องเที่ยวทั้งที่เป็นวิถีวัฒนธรรมและมรดกทางวัฒนธรรม ตัวกลางที่เป็นบริษัทธุรกิจจัดนำเที่ยวและบริษัทตัวแทนจำหน่ายสินค้าบริการการท่องเที่ยว และ นักท่องเที่ยว โดยการจัดการห่วงโซ่ดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการเคลื่อนย้ายหรือการไหลของข้อมูลข่าวสารและการไหลของเงิน (Dewi et al., 2019) ดังภาพประกอบ 5 เช่นเดียวกับ มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคณะ (2550) ที่กล่าวถึงระบบโลจิสติกส์ห่วงโซ่อุปทานโดยพื้นฐานของการท่องเที่ยวในชุมชน ประกอบด้วยการไหลของ 3 กลุ่ม ได้แก่ การไหลทางกายภาพ (ที่พัก กิจกรรม) การไหลของข้อมูล (หนังสือ คู่มือท่องเที่ยว แผนที่) และการไหลกระแสการเงิน (การถอนเงิน การแลกเปลี่ยนเงิน)



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9



ภาพประกอบ 5 ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวชุมชน

ที่มา: Dewi et al. (2019)

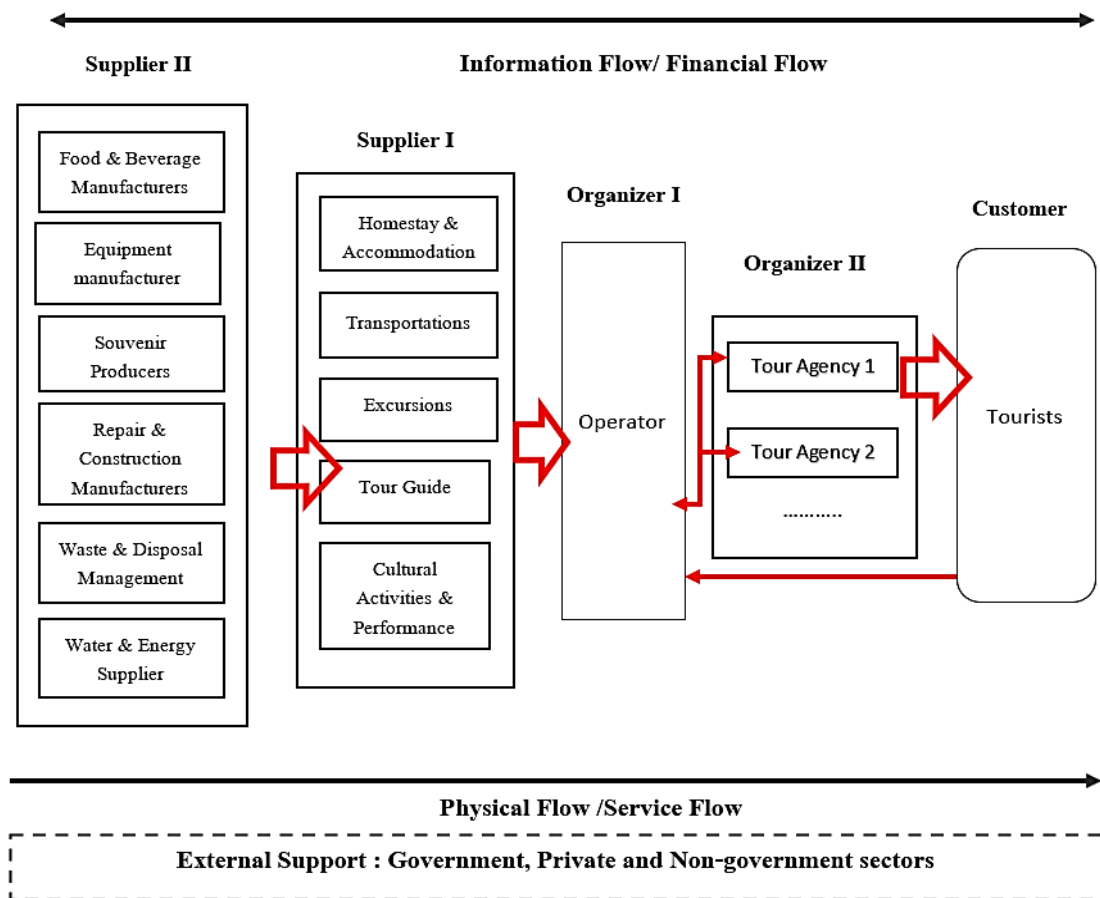
งานวิจัยของ The Financial assistance of the European Union (2012) ได้ระบุถึงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนในประเทศกัมพูชาว่า ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดหมายปลายทาง ได้แก่ ที่พักในท้องถิ่น องค์กร NGOs ผู้จัดหาอาหาร ผู้ให้บริการการเดินทาง และชุมชน การตลาดผู้จัดหาและนำเสนอสินค้าและบริการการท่องเที่ยวในประเทศ ได้แก่ ผู้ให้บริการการเดินทาง การนำเข้า โรงแรมที่พัก และตลาดเป้าหมายหรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวชุมชนที่ประเทศกัมพูชา ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มาเป็นหมู่คณะ และนักท่องเที่ยวที่มาโดยลำพัง

นอกจากนี้ ยังพบงานการวิจัยของ Costa และ Carvalho (2011) ที่กล่าวถึงผลการวิเคราะห์ความยั่งยืนของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในชุมชนปัลเมลา Palmela Village เขาระบุว่า แนวคิดเกี่ยวกับการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว แม้จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับภาคส่วนมากมายเชื่อมโยงในระดับสากล แต่ยังคงให้ความสำคัญกับภาคส่วนที่เป็นองค์ประกอบย่อยในระดับรองลงมาอย่างผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก (Small and medium-sized enterprises) ด้วยเช่นเดียวกัน เขากล่าวว่า องค์กรประกอบในห่วงโซ่การท่องเที่ยวประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ 1) ซัพพลายเออร์ (Supplier) ผู้จัดหาจัดซื้อที่เป็นคนหรือองค์กรทำหน้าที่จัดหาทรัพยากรสิ่งนำเข้า

ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาสินค้าและบริการนำเข้าไปกับธุรกิจอื่น 2) กิจกรรมกลุ่มธุรกิจสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว อันได้แก่ ที่พัก การขนส่งเดินทางทั้งจากแหล่งที่มาไปยังจุดหมายปลายทางแหล่งท่องเที่ยวและขนส่งจากแหล่งท่องเที่ยวกลับไปยังแหล่งที่มา การจัดหาอาหารและเครื่องดื่ม เช่น บาร์ ร้านอาหาร การขนส่งและบริการการเดินทางภาคพื้น กิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว งานเทศกาล สิ่งแวดล้อม กิจกรรมทางวัฒนธรรมและมรดกทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น 3) ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยว การศึกษาของเขาระบุว่านักท่องเที่ยวยังยืนยันไม่ใช่เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวแต่เป็นต้นแบบของการพัฒนาชุมชน

จากการทบทวนวรรณกรรมต่างประเทศเกี่ยวกับการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีอย่างจำกัด ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษางานวิจัยที่ปรากฏในฐานข้อมูลวารสารและงานวิจัยในประเทศไทย เพิ่มเติม พบงานของ Prakaipruek Panich (2018) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาที่ยั่งยืนเพื่อการส่งเสริมรายได้ชุมชนและสร้างกลยุทธ์ในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ในการศึกษาของเขาได้แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนว่าประกอบไปด้วย 5 ส่วน ที่ทำงานเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน ได้แก่

1. ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 เป็นซัพพลายเออร์ที่จัดหาวัสดุที่ใช้ในการผลิตสินค้าทางการท่องเที่ยว หรือเป็นวัสดุที่ยังไม่ได้แปรรูปเป็นสินค้าสำเร็จรูปให้กับซัพพลายเออร์ระดับที่ 1
2. ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 เป็นผู้ประกอบการที่จัดหาสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวโดยตรง เช่น ผู้ประกอบการนำเที่ยว บริษัททัวร์ และลูกค้า
3. ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2 (Organizer, operator) เป็นผู้นำหรือหัวหน้ากลุ่มองค์กรในแหล่งท่องเที่ยว หรือหัวหน้าที่สมาชิกชุมชนแต่งตั้งขึ้นเพื่อดูแลด้านการท่องเที่ยวในชุมชน
4. ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 เป็นบริษัททัวร์ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ผู้ดูแลจัดการระดับนี้จะซื้อสินค้าและบริการจากผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2
5. นักท่องเที่ยวตลาดเป้าหมาย เป็นผู้ที่สนใจการเดินทางมาเยี่ยมชมชุมชน



ภาพประกอบ 6 ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ที่มา: Prakaipruerk Panich (2018)

ทั้งนี้ ในกรอบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนของเขา ยังมีการแสดงให้เห็นถึงเส้นทางการเคลื่อนย้ายหรือการไหลในห่วงโซ่อุปทาน 3 ขั้นตอน ระหว่างจุดเริ่มต้นไปถึงจุดสุดท้าย ซึ่งเป็นการไหลของข้อมูล การไหลของสินค้าและบริการการท่องเที่ยว และการไหลของกระแสการเงินระหว่างองค์กร ซึ่งเป็นสมาชิกในท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน (ดังภาพประกอบ 6) สอดคล้องกับกับงานการศึกษาของ มนทิรา สังข์ทอง ธนภฤต ยอดอุดม และรวีศ คาหาญพล (2560) ที่ได้ศึกษาห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวของกลุ่มอนุรักษ์ป่าชายเลนบ้านแหลมโฮมสเตย์ พบว่า ผู้ประกอบการที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของกลุ่มอนุรักษ์ป่าชายเลนบ้านแหลมโฮมสเตย์ประกอบไปด้วยธุรกิจ 5 ประเภท ได้แก่ กลุ่มที่พัก/โฮมสเตย์ กลุ่มนำเที่ยว กลุ่มบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม กลุ่มผลิตภัณฑ์ และกลุ่มเพาะต้นกล้า โดยนักท่องเที่ยวจะติดต่อมายัง

กลุ่มอนุรักษ์ป่าชายเลนบ้านแหลมโสมสเตย์และทางกลุ่มฯ จะเป็นผู้ประสานไปยังกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งห้านี้

อย่างไรก็ตาม ในงานการศึกษาของ Tapper และ Font (2004) ได้ระบุถึงประเด็นขององค์กรหรือผู้ประกอบการในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวชุมชนที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการว่าการดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวนั้นต้องเชื่อมโยงสัมพันธ์กันกับองค์กรอย่างหลากหลาย แต่ในการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือชุมชน การดำเนินการมุ่งเน้นไปที่ซัพพลายเออร์ หรือผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวที่เป็นองค์ประกอบหลักให้กับการท่องเที่ยวชุมชน โดยเขามองไปที่ภาคธุรกิจที่เป็นผู้จัดหาสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวโดยตรงให้แก่นักท่องเที่ยว 4 กิจกรรมหลักอันได้แก่ ที่พัก (Accommodation) การขนส่ง (Transport) การจัดการภาคพื้นดินและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง (Ground handling and related activities) อาหารและงานฝีมือ (Food and crafts) ซึ่งการศึกษาของเขาระบุว่าประเด็นการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนไว้อย่างน่าสนใจว่า กระบวนการจัดการที่ดีนั้น ต้องให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้ให้บริการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขข้อจำกัดของแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่น ๆ และต้องมีความเคารพในสิทธิมนุษยชน โดยการปฏิบัติอย่างยั่งยืนต้องปรากฏตั้งแต่กระบวนการต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ (Font et al., 2008) เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของชุมชน และอนุรักษ์เอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น ไปพร้อม ๆ กัน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปนิยามได้ว่า ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism Supply Chain: CBTSC) หมายถึง เครือข่ายขององค์กร หน่วยงาน ทรัพยากร และกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ทำให้เกิดการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นกระบวนการทั้งหมดของการประสานและเชื่อมโยงการใช้ทุนทางสังคม วัฒนธรรม ธรรมชาติของชุมชนท่องเที่ยวในการผลิตสินค้าและการให้บริการการท่องเที่ยวชุมชน ครอบคลุมกิจกรรม 4 อย่าง คือ การจัดซื้อจัดหา (Supply) การผลิต (Process) ประโยชน์และคุณค่า (Value) การเคลื่อนย้ายและการไหล (Movement and Flow) ที่มีกระบวนการตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงส่งมอบให้กับนักท่องเที่ยวปลายทางอย่างราบรื่น มีมาตรฐานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ตั้งแต่ก่อนที่นักท่องเที่ยวออกเดินทาง ระหว่างการเดินทางไปจนถึงหลังการเดินทาง เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในการจัดการการท่องเที่ยวในระยะยาว ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการกิจกรรมทั้งหมดที่เกิดขึ้นในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน (การสร้างห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกระตอน) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ โดยองค์ประกอบในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วย

1. ต้นน้ำ (Upstream) หรือซัพพลายเออร์ผู้จัดหาจัดซื้อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวชุมชน (Tourism Supplier) รวมถึงทรัพยากร (Resources) เข้าสู่ผู้ผลิตและผู้ให้บริการ



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

2. กลางน้ำ (Midstream/Internal) เป็นกระบวนการผลิต (Process) สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว (Tourism Products) กิจกรรมการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าต้นน้ำสู่สินค้าและบริการการท่องเที่ยว รวมถึงการนำส่งสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว (Distributor) และประสบการณ์ (Experiences) แก่นักท่องเที่ยว ตัวกลางหรือตัวแทนขาย เช่น องค์กรการท่องเที่ยวที่จัดตั้งขึ้นโดยชุมชน ธุรกิจการจัดนำเที่ยว (Tour Operator: TO) และตัวแทนจำหน่ายทางการท่องเที่ยว (Travel Agency: TA)

3. ปลายน้ำ (Downstream) นักท่องเที่ยวจากตลาดเป้าหมาย

ฉะนั้น การจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism Supply Chain Management: CBTSCM) จึงเป็นการวางแผนและการจัดการทุกกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชุมชนดำเนินการ เป็นกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวโดยชุมชน นับตั้งแต่ การจัดหาจัดซื้อวัตถุดิบหรือทรัพยากรที่เป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการในการผลิตให้เป็นสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว กิจกรรมการเคลื่อนย้ายปัจจัยนำเข้าสู่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยว (Physical Flow/Product Flow) การไหลของการบริการจากต้นน้ำไปสู่ปลายน้ำ (Service Flow) และการไหลของกระแสการเงิน (Money Flow) จากปลายน้ำมาต้นน้ำ การจัดการการไหลของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) ทั้งระบบจากผู้ผลิตไปยังผู้รับและข้อมูลความต้องการจากผู้รับกลับมาที่ผู้จัดหาและทำการผลิตอย่างราบรื่นทั้งสายห่วงโซ่ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้รู้สึกพึงพอใจ ภายใต้อินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนข้างต้นพบว่า ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นการผสมผสานระหว่างการทำงานของ 2 แนวคิด คือ แนวคิดห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain: TSC) และแนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Base Tourism: CBT) เข้าด้วยกัน ดังนั้น การจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน จึงจำเป็นจะต้องเข้าใจในโครงสร้างของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาพรวมทั้งระบบ เพื่อให้การดำเนินงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเกิดประโยชน์สูงสุด คุณภาพการบริการที่ดีที่สุด ด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด (มนทิรา สังข์ทอง ศิริวิทย์ กุลโรจน์ภัทร และวิชัย แหวนเพชร, 2563; Ramsey, 2014; ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์ และคณะ, 2558) โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดห่วงโซ่อุปทานในการจัดการกระบวนการทั้งหมดของการเคลื่อนย้ายและการไหลของคุณค่า (Cooper et al., 1997) สินค้าและบริการ (Flow of Product and Service) การไหลของกระแสการเงิน (Flow of Money) (Mentzer et al, 2001) และการไหลเวียนของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Flow of Information) จากแหล่งที่มาต้นน้ำ (Upstream) ไปยังลูกค้าปลายทาง (Downstream) เพื่อคุณภาพการบริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับ (Tigu and Călăretu, 2013) ภายใต้อการจัดการการท่องเที่ยวที่บริหารและจัดการดำเนินงานโดยคนชุมชน คำนึงถึงความร่วมมือและการมีส่วนร่วม



614255611

MSU-IThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ระหว่างกลุ่มการดำเนินงานในชุมชน (Relationship/ Participation Flow) (Dewi et al., 2019) เพื่อกระบวนการทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ ลดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในท้องถิ่นอย่างไม่จำเป็น และลดของเสียหรือผลกระทบต่อสังคมและเศรษฐกิจของชุมชน (ทัศนีย์ สิริวิทยกุล, 2560; Molefe et al., 2018) มีการจัดการที่ใส่ใจในความยั่งยืนอย่างรอบด้านทั้งเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม ความปลอดภัย และสุนทรียภาพ (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2561) มีแบบแผนปฏิบัติและมีการจัดการอันจะทำให้คนทั้งรุ่นปัจจุบันและอนาคตมีทรัพยากรธรรมชาติอย่างพอเพียงที่จะสามารถตอบสนองความจำเป็นและความต้องการต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตเพื่อความกินดีอยู่ดีมีความสุข (เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2552; องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2559; บานชื่น นักการเรียน, 2559)

ดังนั้น จึงสามารถกล่าวได้ว่า ความเข้าใจในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน จะช่วยส่งเสริมให้ชุมชนที่ทำการจัดการการท่องเที่ยว สามารถจัดการท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดสรรทรัพยากรด้านการเดินทางขนส่งและจัดการกับตารางเวลา เพื่อการนำเที่ยว ระยะทางในการเดินทาง จุดจอดพักการกำหนดเวลาและลำดับกิจกรรม การท่องเที่ยว การจัดการที่พักโฮมสเตย์เพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม การจัดการร้านค้าและของที่ระลึกชุมชน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว ช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการเดินทาง การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และความปลอดภัย การลดต้นทุนในการจัดกิจกรรม และปรับปรุงวิธีการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการบริหารจัดการการไหลของข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว และยิ่งไปกว่านั้น ความเข้าใจในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนของคนในพื้นที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จะส่งผลต่อขั้นตอนหรือกระบวนการบริหารจัดการที่สร้างการพัฒนาให้กับท้องถิ่นอย่างสมดุล

แนวคิดการจัดการแบบลีน (Lean Management)

แนวคิดการจัดการแบบลีน (Lean Management) เป็นวิธีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างขึ้นจากระบบการผลิตของโตโยต้า (Toyota Production System: TPS) (Liker, 2004; Womack and Jones, 1996) โดยการพัฒนาแนวทางการผลิตนี้เริ่มขึ้นหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 จากผู้นำอย่าง Eiji Toyoda และ Taiichi Ohno แห่ง Toyota Motor ในปี ค.ศ. 1980 ด้วยตกอยู่ในสภาวะการแข่งขันขาดแคลนทั้งเงินทุนและทรัพยากร (Kanakana, 2013) จึงทำให้เขาพยายามที่จะวิธีการในการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวดเร็วขึ้น ปราศจากความสูญเปล่าภายใต้ข้อจำกัดในด้านความพร้อมของทรัพยากรที่บริษัทมีอยู่ แต่ยังคงประสิทธิภาพสูงสุดในการตอบสนองในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (โกศล ดิศิลธรรม, 2547) โดยแนวคิดการพัฒนาระบบการผลิตแบบลีนของโตโยต้าเป็นผลมาจากการวิจัย



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตลอด 5 ปี ที่นำโดยสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology) โดยผลการศึกษาของ James Womack และ Daniel Jones ก็ได้ปรากฏขึ้นในปี 1990 ในหนังสือ The Machine that Changed the World (1990) (Raj and Rehse, 2012; Gao and Low, 2014)

ทั้งนี้ ผลงานการศึกษาของ Womack และ Jones เขากล่าวว่า ระบบการผลิตแบบโตโยต้า (Toyota Production System: TPS) หรือเรียกอีกชื่อว่า ระบบแบบทันเวลาพอดี (Just-In-Time: JIT) เป็นระบบการผลิตที่มุ่งเน้นการลดสินค้าคงคลังเนื่องจากเป็นความสูญเสีย (Waste) ที่ในภาษาญี่ปุ่นเรียกว่า Muda ให้มีความสำคัญกับการไหลของกระบวนการอย่างต่อเนื่อง การควบคุมกระบวนการทำงานด้วยสายตา มีมาตรฐานวิธีการทำงาน และการใช้ระบบดึง จึงทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรน้อยลงเพื่อผลิตผลิตภัณฑ์ที่ดีขึ้น (Womack et al., 1990) โดยแนวคิดการประกอบธุรกิจที่ประสบความสำเร็จของ Toyota หลังจากการตีพิมพ์หนังสือของเขา คำว่า “ลีน: Lean” จึงได้ถูกนำมาใช้ในฐานะที่ได้ขึ้นชื่อว่าเป็นระบบการดำเนินงานที่เปี่ยมด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Khrystyna Shkliar, 2013; Portioli-Staudacher, 2009) ผลการศึกษาของเขาได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยของการจัดการกระบวนการผลิตรถยนต์ในประเทศญี่ปุ่น ยุโรปและอเมริกา ว่าผลิตอย่างไรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยปราศจากความสูญเปล่า (Waste) ในทุก ๆ กระบวนการของการผลิต ด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่าและมีความยืดหยุ่นมากกว่า (กระทรวงอุตสาหกรรมร่วมกับสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น, 2552)

แนวคิดของการจัดการแบบลีน (Lean Management) เป็นที่สนใจอย่างกว้างขวางทั้งในแนวปฏิบัติในด้านการบริหารจัดการและด้านวิชาการ (Arfmann & Barbe, 2015) และได้รับการยอมรับจากองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก ตลอดจนถูกนำไปใช้กับสาขาวิชาอื่น ๆ ที่ไม่ใช่อุตสาหกรรม การผลิตอย่างแพร่หลาย เช่น การจัดการธุรกิจ และการบริการ อาทิ ในโรงพยาบาล ในสถานบริการด้านสุขภาพ ในโรงแรม และร้านค้าสะดวกซื้อ เป็นต้น ภายใต้ชื่อ Lean Enterprise ทั้งนี้ จากศึกษาของ Devesh Raj and Olaf Rehse เรื่อง Lean Services: A Primer for Success พวกเขาชี้ให้เห็นว่าการนำแนวคิดการจัดการแบบลีนมาใช้ในภาคบริการนั้น บริษัทที่ให้บริการส่วนใหญ่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้มากถึง 10-30 % รวมไปถึงผลการศึกษาของเขาชี้ให้เห็นว่าการจัดการแบบลีนสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทั้งในบริษัทและนอกบริษัทได้เป็นอย่างดี (Raj and Rehse, 2012)

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าแนวคิดการจัดการแบบ ลีน เป็น “วิธีการแบบบูรณาการหลายมิติที่ครอบคลุมแนวทางการจัดการที่หลากหลาย ตามปรัชญาในการกำจัดของเสียด้วยการปรับปรุงเพื่อการส่งมอบคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ (Arfmann & Barbe, 2014) ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การกำจัดหรือลดของเสียที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ และการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการในทุกขั้นตอน



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

การดำเนินงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพและผลประโยชน์ (Thorhallsdottir, 2016) ให้กับภาคธุรกิจ การบริการได้อย่างเกิดผลดีเป็นที่ประจักษ์ (Al-Aomar and Hussain, 2019; Enterprise Ireland Office Network, 2016; พัชณา เอ็งบริบูรณ์ พงศ์ ใจดี, 2017; Carlborg Kindström and Kowalkowski, 2013; Kanakana, 2013; Portioli-Staudacher, 2009; Bhamu and Sangwan, 2014; Sellitto Borchardt and Pereira, 2003; ธรรมศักดิ์ ค่วยเทศ นิศาชล จันทรานภาสวัสดิ์ และธีรพล เกื่อนแพ, 2562) ส่งผลต่อการปรับปรุงคุณภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ให้แก่ธุรกิจบริการทั้งระบบแบบองค์รวม (Holistic System) เพื่อการส่งมอบคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ อย่างต่อเนื่อง (Martin and Osterling, 2014) อย่างไม่สิ้นสุด

1. ความหมายและหลักการการจัดการแบบลีน (Lean Management Definitions and Principles)

จากความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ของระบบการผลิตของโตโยต้า Toyota Production System (TPS) ผ่านการประยุกต์ใช้หลักการจัดการแบบลีน ที่นำมาซึ่งประสิทธิภาพทั้งในด้าน คุณภาพ ผลกำไร และความสร้างสรรค์เพื่อให้อาจปรับเปลี่ยนเพื่อนำไปใช้ได้หลากหลายสาขา ธุรกิจ แนวคิดนี้จึงเป็นที่สนใจของนักวิชาการและบริษัทต่าง ๆ ทั่วโลก (Arfmann & Barbe, 2014) จากการที่การบริหารจัดการแบบลีนถือกำเนิดจากการผลิตแบบโตโยต้า (TPS) การดำเนินงานแบบลีน จึงเป็นการดำเนินงานที่ใช้ทุกอย่างลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานการผลิตแบบเน้นปริมาณ (Mass) การศึกษาของ John Earley (2016) กล่าวว่า ลีน หมายถึง การทำทุกสิ่งน้อยที่สุดเท่าที่ จำเป็นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ (Earley, 2016) การจัดการแบบลีนจึงระบบการจัดการกับ ส่วนเกินที่เป็นของเสีย (Systematic elimination of waste) เพราะ คำว่า “ลีน” หมายถึง ผอม เปรี้ยว บาง ไร้ไขมันส่วนเกิน หากเปรียบเทียบกับองค์กรจึงหมายถึง องค์กรที่ดำเนินงานโดย ปราศจากของเสียที่เป็นความสูญเปล่า (Waste) ในทุก ๆ กระบวนการ (คณะแพทยศาสตร์ องค์กรักษ์, 2561) แนวคิดลีน จึงหมายถึง การกำจัดของเสียหรือความสูญเปล่าที่เรียกว่า Muda ที่ไม่ก่อให้เกิด คุณค่าของลูกค้าออกไป (Womack et al., 1990) หรือการปรับเปลี่ยนจากสิ่งที่เป็นความสูญเปล่า ไปสู่สิ่งที่มีคุณค่า (Value) ในมุมมองผู้ได้รับ (Womack and Jones, 2003; Khrystyna Shkliar, 2013)

Arfmann David and Barbe G. Topolansky (2014) กล่าวว่า ลีน คือแนวทางปฏิบัติ ในการผลิตที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อลดของเสีย (Waste) ตามกระแสของคุณค่าทั้งหมด (Value Streams) และสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value) ให้กับลูกค้า สอดคล้องกับการศึกษาของ Raj และ Rehse (2012) ที่ระบุว่า ลีน เป็นแนวทางการจัดการที่อยู่บนหลักการในการกำจัดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าในขณะที่ปรับปรุง กระบวนการที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Raj and Rehse, 2012; Heinonen et al., 2013) ในขณะที่ Andrés-López และคณะ (2015) กล่าวว่า ลีน เป็นแนวคิด



614255611

MSU iThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

การปฏิบัติผ่านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และการลดความแปรปรวนและความสูญเปล่าของกระบวนการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (Andrés-López et al., 2015)

นอกจากนี้ Enterprise Ireland Office Network (2016) ยังได้กล่าวว่า Lean คือ การทำในสิ่งที่ถูกต้องและทำได้ดีเท่าที่ทำได้ โดยเริ่มต้นจากการที่ต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร อะไรคือคุณค่าหรือประโยชน์ในความต้องการนั้น และพยายามหาวิธีที่ดีที่สุดในการส่งมอบสิ่งนั้นให้กับลูกค้า โดยมุ่งเน้นไปที่การให้บริการลูกค้าในระดับคุณภาพที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ด้วยราคาที่ต่ำที่สุด และในเวลาที่ถูกค่าต้องการ เป็นไปในแนวทางเดียวกับ Khaled M. Skaf (2007) ที่ระบุว่า ลีน มุ่งเน้นไปที่การกำจัดของเสียที่ถือเป็นความสูญเปล่าอย่างต่อเนื่อง ในทุกพื้นที่ของการดำเนินงานโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อลดสินค้าคงคลัง ลดรอบเวลาและต้นทุน เพื่อการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูงที่สุด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุด เพื่อการตอบสนองสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ (Skaf, 2007) ในขณะที่การศึกษาของ Kanakana (2013) เองก็กล่าวในทำนองเดียวกันว่า ลีน คือ แนวคิดที่เน้นไปที่การทำงานของผลิตภัณฑ์แต่ละชิ้น และกระแสน้ำคุณค่าภายในระบบของสิ่งนั้น เพื่อที่จะกำจัดของเสียที่เกิดขึ้นทั้งหมดในการทำงานทุกพื้นที่ทั้งระบบ เช่นเดียวกับ Gupta and Sharma (2016) ที่ให้ความหมายของคำว่าลีน ว่า หมายถึง แนวทางการดำเนินงานที่บูรณาการในหลายมิติ ครอบคลุมแนวทางการจัดการที่หลากหลายตามปรัชญาในการกำจัดของเสียด้วยการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาของ Womack และ Jones (2003) กล่าวว่า ลีน เป็นหลักที่ว่า กระบวนการในการใช้ทรัพยากรใด ๆ ที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าแก่ผู้บริโภคถือเป็นเป้าหมายในการกำจัดออก หรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการตามหลักแนวคิดลีน จึงหมายถึง การกำจัดความสูญเปล่า (Waste) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจ (Liker and Morgan, 2006) โดยตลอดการดำเนินงานนั้นแสดงถึงการใช้วัตถุดิบน้อยลง ใช้พื้นที่และคนลดลง ปราศจากของเสียและสินค้าคงคลัง (Wilson, 2010) ซึ่งความสูญเปล่าที่ไม่ได้สร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับ และเป็นสิ่งที่ต้องกำจัดออกไปนั้น ซึ่งแต่เดิม Womack และ Jones (1996) ได้ระบุไว้ว่า การผลิตแบบโตโยต้าได้แบ่งความสูญเปล่าไว้ 7 ประเภท ได้แก่ ขอบกพร่องหรือข้อผิดพลาด (Defects) การผลิตที่มากเกินไปเกินความต้องการ (Overproduction) การรอคอยหรือความล่าช้าจากความไม่พร้อม (Waiting) การขนส่งเคลื่อนย้ายระยะไกลที่ไม่จำเป็น (Transport) การเก็บสินค้าคงคลัง (Inventory) การเคลื่อนไหวที่ไม่ถูกหลัก และกระบวนการที่มากเกินไปหรือมีความซ้ำซ้อนไม่ถูกต้อง (Extra processing) ต่อมาเขาและนักวิชาการหลายท่านมองว่าในโลกยุคใหม่นี้ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพโดยแท้จริงนั้นต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ (Womack and Jones, 2003) ซึ่งเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องสำคัญโดยตรงในการขับเคลื่อนกระบวนการและดำเนินงาน (Liker & Morgan, 2006) จึงควรเพิ่มหลักการความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานไม่ได้ใช้ (Unused human



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

talent) หรือเป็นความสามารถของพนักงานที่ไม่ได้ถูกนำไปใช้ (Thorhallsdottir, 2016; Damrath, 2012) เข้าไปในหลักการของความสูญเปล่าที่ต้องดำเนินการกำจัดออกไปด้วย (Womack and Jones, 2003; Liker, 2004; Bicheno and Holweg, 2009; Charron et al., 2015; Kadarova and Demecko, 2016)

นอกจากนี้ การศึกษาของ Jeffrey Liker ในหนังสือ The Toyota Way เขาได้กล่าวว่า ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในการผลิตแบบโตโยต้า (Toyota Production System: TPS) ประกอบไปด้วยความสูญเปล่า 8 ประการ ดังนี้ (Liker, 2004)

1. การผลิตที่มากเกินไปเกินความต้องการ (Overproduction) เป็นการผลิตสินค้าที่ไม่มีการสั่งซื้อซึ่งนับเป็นการผลิตที่มากเกินไป องค์กรต้องสูญเสียพื้นที่ในการจัดเก็บ เสียค่าขนส่ง และเสียคนงานที่คอยดูแลสินค้าดังกล่าว

2. การรอคอย (Waiting) หรือความล่าช้าจากความไม่พร้อม พนักงานต้องเสียเวลาในการคอยเฝ้ามองดูเครื่องจักร หรือต้องรอคอยขั้นตอนการประมวลผล เครื่องมือ รอการจัดหาชิ้นส่วนต่าง ๆ ในการผลิต

3. การขนส่งเคลื่อนย้ายระยะไกลที่ไม่จำเป็น (Unnecessary transport or conveyance) เป็นการขนส่งที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือการขนย้ายวัสดุ ชิ้นส่วน หรือกระบวนการขนส่งสินค้าที่ไม่จำเป็นในจุดเข้าหรือออกจากโกดัง หรือระหว่างกระบวนการ

4. กระบวนการที่มากเกินไปเกินความจำเป็น หรือมีความไม่ถูกต้องซ้ำซ้อน (Overprocessing or incorrect processing) เป็นกระบวนการที่ไร้ประสิทธิผล เกิดจากการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มทำให้เกิดข้อผิดพลาด ซึ่งความสูญเปล่านี้นี้มักแสดงในรูปของเวลาและแรงงาน

5. สินค้าคงคลังมากเกินไป (Excess Inventory) หรือการกักเก็บวัตถุดิบไว้มากเกินไป สินค้าในระหว่างกระบวนการผลิต รวมถึงความไม่สมดุลของผลิต การส่งของช้าจากผู้จัดหา การจัดเก็บสินค้าคงคลังที่มากเกินไปนั้นหมายถึงการเสียพื้นที่จัดเก็บ เสียต้นทุนการจัดเก็บและต้องเสี่ยงกับการเสื่อมสภาพของสินค้าด้วย

6. การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น (Unnecessary Movement) เป็นความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวของร่างกายไม่ถูกหลัก เช่น การมองหา การเอื้อม การเดิน หรือจัดวางกองชิ้นส่วนเครื่องมือไม่เหมาะสม ทำให้พนักงานจะต้องทำงานอย่างยาวนานขึ้นและก่อให้เกิดความเมื่อยล้า เป็นต้น

7. ข้อผิดพลาด (Defects) เป็นความสูญเปล่าที่เกิดจากการผลิตที่ผิดพลาดหรือไม่ถูกต้อง เกิดเป็นของเสียหรือต้องมีการแก้ไขผลงาน ทำให้ต้องมีการผลิตชิ้นใหม่ เสียเวลาในการจัดการ และการตรวจสอบ โดยสาเหตุของข้อผิดพลาดนี้มักเกิดจากความผิดพลาดในการออกแบบ หรือวัตถุดิบไม่ได้คุณภาพตามข้อกำหนด (โกศล ดิศลธรรม, 2547)



614255611

MSU - IThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

8. ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานไม่ได้ใช้ (Unused Employee Creativity) ทำให้เกิดความสูญเปล่าในการใช้ศักยภาพของพนักงานไม่ได้เต็มที่ ทำให้สูญเสียเวลา ความคิด ทักษะ การปรับปรุง และโอกาสเรียนรู้จากพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

จากการที่แนวคิดลีน ถือกำเนิดขึ้นจากกระบวนการการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมทำให้เมื่อนำมาใช้กับธุรกิจอื่น เช่น ธุรกิจการบริการจะต้องมีการปรับใช้อย่างเข้าใจในลักษณะของธุรกิจการบริการ (Andrés-López et al, 2015) เช่นเดียวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ประกอบไปด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องมากมายโดยเฉพาะธุรกิจการบริการ การวิเคราะห์ความสูญเปล่าในการดำเนินงานของกิจกรรมการท่องเที่ยวจึงต้องเริ่มจากความเข้าใจในลักษณะเฉพาะของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวว่า สินค้าและบริการการท่องเที่ยวมีลักษณะเฉพาะ กล่าวคือ เป็นสินค้าที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Prasad and Selven, 2010; Weaver and Lawton, 2010) ไม่สามารถถ่ายโอนกรรมสิทธิ์หรือความเป็นเจ้าของให้กับผู้อื่นได้ (Andrés-López et al., 2015; Arfmann & Barbe, 2014) สินค้าและบริการการท่องเที่ยวประกอบไปด้วยสินค้าและบริการสูง (Zhang, Song and Huang, 2009) เป็นสินค้าที่มีความอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มีความไม่แน่นอน (Weaver and Lawton, 2014; สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558) คุณภาพของบริการขึ้นอยู่กับความรู้สึกและความคาดหวังของลูกค้า (Andrés-López et al., 2015) ทำให้การบริโภคสินค้าการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องเป็นผู้เดินทางไปยังผลิตภัณฑ์หรือไปยังสถานที่แหล่งท่องเที่ยวโดยตรง (Huang, 2018; Đorđević, 2010; Tapper and Font, 2004) เพราะการผลิตและการบริโภคสินค้าเกิดขึ้นในเวลาพร้อมกัน (Russell and Taylor, 2019; Kotler et al., 2017) ทำให้ของเสียที่เป็นความสูญเปล่าที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าต่อการท่องเที่ยวต้องอาศัยการบูรณาการหลักการกำจัดของเสียหรือความสูญเปล่าอย่างเข้าใจในธรรมชาติของการท่องเที่ยวที่ซับซ้อนอย่างถ่องแท้

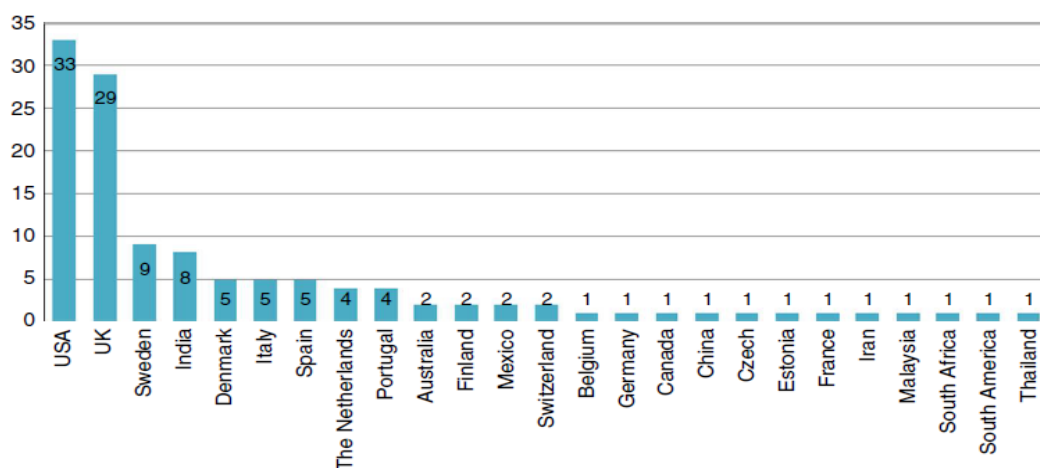
อย่างไรก็ตาม แม้แนวคิดการบริหารจัดการแบบมุ่งขจัดความสูญเปล่า “ลีน” (Lean Management) จะปรากฏผลการศึกษาวิจัยแนวคิดนี้ในภาคธุรกิจการให้บริการ เช่น สายการบิน โรงแรม ร้านอาหารโรงพยาบาล หรือองค์กรสาธารณะ สถาบันการเงินและการศึกษา (Liker, 2004; Kanakana, 2013; López et al., 2015; Arfmann & Barbe, 2014; Kadarova and Demecko, 2016; Awwal, 2014; ธรรมศักดิ์ ค่วยเทศ นิสาลล จันทรานภาสวัสดิ์ และ ชีรพล เกื้อนแพ, 2562) แต่ผู้วิจัย ยังไม่พบนักวิชาการนำมาศึกษาวิจัยอย่างเป็นรูปธรรมกับบริบทของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานการท่องเที่ยวจึงต้องอาศัยการศึกษาจากธุรกิจบริการอย่างหลากหลาย เช่น ธุรกิจการขนส่ง ที่พัก โรงแรม ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจขายสินค้าและการจัดประชุมแสดงนิทรรศการ เป็นต้น



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

จากผลการศึกษาของ Gupta และ Sharma (2016) ชี้ให้เห็นว่า การศึกษาวิธีการแบบลีน (Lean Methodology) เริ่มมีปรากฏเอกสารการศึกษาขึ้นในปี พ.ศ. 2541 (ค.ศ. 1998) ผลการศึกษาเรื่อง ลีนกับภาคการบริการจากเอกสารในฐานข้อมูลนานาชาติ เช่น Google Scholar, Emerald และ Science Direct โดยเขาระบุว่าตั้งแต่ปี 1998-2014 มีการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดลีนในภาคบริการ (Lean Service) ทั้งหมด 122 ชิ้น งานการศึกษาชิ้นนี้มีความน่าสนใจในประเด็นที่ว่าแนวคิดแบบลีนเริ่มเป็นที่รู้จักหลังจากการตีพิมพ์หนังสือ The Machine That Change the World ของ James Womack และ Daniel Jones ในปี 1990 สอดคล้องกับการศึกษาของ Mofizul Islam Awwal (2014) ที่ว่า มีการพบงานวิจัยการบริการแบบลีนมากขึ้นตั้งแต่ปี 1995 เป็นต้นมา และเริ่มมีผลการศึกษาขยายเพิ่มขึ้นในปี 2005 และมีแนวโน้มการศึกษาวิจัยในภาคอุตสาหกรรมบริการแบบลีนมากขึ้นเรื่อย ๆ (Awwal, 2014) และแนวคิดดังกล่าวได้เริ่มมีการศึกษาอย่างกว้างขวางยิ่งขึ้นในปี 2010 ถึง 2013 ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว ผลการศึกษานี้บ่งบอกถึงความสนใจในแนวคิดลีนกับบริบทการปรับปรุงประสิทธิภาพของภาคการบริการ นอกจากนี้ การศึกษาดังกล่าวยังได้กล่าวระบุว่าในผลของการศึกษายังไม่พบว่ามีกรณีใดที่นำเครื่องมือการจัดการแบบลีนไปใช้กับธุรกิจบริการแล้ว ประสบกับความล้มเหลว ดังนั้น ในประเทศที่กำลังพัฒนาซึ่งมีประชากรจำนวนมากแต่มีจำกัดด้านทรัพยากร จึงควรนำแนวคิดลีนไปปรับใช้เพื่อพัฒนาประเทศและเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้เกิดการเพิ่มคุณภาพและเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงานโดยการกำจัดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือคุณค่าออกไป (Gupta and Sharma, 2016)



ภาพประกอบ 7 การศึกษาแนวคิดลีนในภาคบริการ (Lean Service) ของประเทศต่าง ๆ ทั้ง 122 ชิ้น
ที่มา: Gupta and Sharma (2016)

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Leite and Vieira (2015) ที่ระบุว่า การบริการแบบลีน (Lean Service) ปรากฏผลการศึกษาครั้งแรก ในปี ค.ศ. 1998 โดย Bowen และ Younghal จากนั้น การบริการรูปแบบลีนก็ได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในฐานะรูปแบบการผลิตบริการแบบใหม่จนถึงปัจจุบัน เขากล่าวว่าในภาคบริการนั้นการดำเนินงานต้องให้ความสำคัญในตัวแปรสำคัญ 2 อย่าง คือ ลูกค้า และพนักงานผู้ซึ่งเป็นผู้ส่งมอบบริการนั้น ๆ แก่ลูกค้า เป็นที่น่าสังเกตว่างานการศึกษาของเขา ยังคงหลักการของแนวคิดหลักในการดำเนินงานแบบลีน 5 ขั้นตอนเพื่อการขจัดความสูญเปล่าทั้ง 8 ประการ (Womack and Jones, 2003) แต่จะชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมตามสถานการณ์ตามแต่ละธุรกิจการบริการที่นำไปใช้ ซึ่งในการบริการแบบลีนได้รับการพิสูจน์แล้วว่าได้ผลและคุ้มค่าสร้างผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และมีแนวโน้มสำหรับในอนาคตว่า การบริการแบบลีนจะถูกนำไปใช้ในธุรกิจการบริการต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น (Leite and Vieira, 2015)

การศึกษาของ Romero และ Rossi (2017) กล่าวว่า ความสูญเปล่าในภาคการบริการ ประกอบด้วย 1) ความล่าช้าและการรอคอยการบริการ 2) การทำซ้ำหรือขั้นตอนที่ต้องทำหลายครั้ง 3) การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น 4) ความไม่ชัดเจนในการสื่อสารซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง 5) สินค้าคงคลังไม่ถูกต้อง 6) การสูญเสียโอกาสในการดูแลหรือเอาใจใส่ลูกค้า 7) ข้อผิดพลาดในธุรกรรมบริการและการติดต่อซื้อขาย และ 8) ข้อผิดพลาดที่เกิดจากคุณภาพบริการที่ไม่ดี

Andrés-López et al (2015) กล่าวว่า กิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ที่ถือเป็น ความสูญเปล่าต่อการบริการประกอบไปด้วยกิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่า 8 ประการ ดังนี้

1. การผลิตมากเกินไป เป็นการทำงานที่สำเร็จมากกว่าที่ต้องการหรือผลิต ก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอ
2. ความล่าช้า เป็นความล่าช้าในแง่ของพนักงานหรือลูกค้าที่รอข้อมูล หรือ ความล่าช้าในการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า
3. การขนส่งหรือการเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น คือการเคลื่อนย้ายทรัพยากร (บุคคล หรือสิ่งของ) โดยไม่จำเป็น เช่น การขนส่งจากที่ทำงานไปยังสำนักงาน
4. การทำเกินหรือการทำซ้ำ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่ไม่เพิ่มมูลค่าตามที่ ลูกค้ารับรู้ หรือกิจกรรมที่ไม่ได้ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับ บริการมากกว่าสิ่งที่ลูกค้ายินดีที่จะจ่าย
5. การขาดมาตรฐาน เป็นการขาดมาตรฐานในข้อเสนอหรือกระบวนการขั้นตอน กิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการหมดอายุหรือล้าสมัยโดยไม่มีกำหนดเวลามาตรฐาน
6. ข้อมูลความต้องการที่ผิดพลาด และขาดการใส่ใจในความต้องการของลูกค้า เป็นการให้บริการด้านใด ๆ ที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้า ซึ่งมักเกิด จากการติดต่อสื่อสารที่ผิดพลาด



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

7. ทรัพยากรที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ นับเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรที่มีอยู่ โดยไร้ประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งศักยภาพของมนุษย์ที่ไม่ใช้ประโยชน์จากความสามารถและศักยภาพของพนักงานไม่ได้ใช้ประโยชน์จากทักษะความรู้ความสามารถในการสร้างสรรค์ของพนักงาน

8. การต่อต้านหรือทานต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้นำ เป็นทัศนคติของฝ่ายบริหารที่ไม่สนับสนุนหรือปฏิเสธในการให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ Bicheno and Holweg (2009) ยังระบุว่า หลักความสูญเปล่าในภาคบริการประกอบด้วย ความล่าช้า การทำซ้ำ การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน สินค้าคงคลังที่ไม่ถูกต้อง การสูญเสียโอกาสในการรักษาหรือเอาชนะใจลูกค้า ข้อผิดพลาดในการบริการที่ไม่ได้คุณภาพรวมถึงสินค้าที่มีข้อบกพร่อง อีกทั้งงานการศึกษาของ Qu, Ma และ Zhang (2011) ยังได้ระบุว่า ความสูญเปล่าในภาคบริการเป็นกระบวนการในการให้บริการที่ไม่สร้างคุณค่า ดังนั้นจึงควรกำจัดออกเพื่อลดต้นทุนการบริการเพื่อเพิ่มการสร้างคุณภาพของบริการที่ลูกค้าต้องการ โดยความสูญเปล่าในการบริการประกอบไปด้วยลักษณะ 5 ประการคือ 1) ของเสียจากการออกแบบการบริการ 2) ของเสียจากรายการบริการ 3) ของเสียจากความสามารถในการให้บริการ 4) ของเสียจากกระบวนการบริการ และ 5) ของเสียจากความล่าช้าในการให้บริการ ในขณะที่การศึกษาของ

Bonaccorsi และคณะ (2011) กล่าวว่า ความสูญเปล่าในภาคบริการ ประกอบไปด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

1. ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาด (Defects) เป็นการระบุข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เช่น ข้อมูลวันเวลา รวมถึงข้อมูลหรือสินค้าและบริการที่ไม่ได้รับการจัดบันทึก การเสียหายของสินค้า เป็นต้น
2. การป้อนข้อมูลซ้ำ (Duplication) เป็นการซ้ำ หรือเป็นความซ้ำซ้อน การรายงานข้อมูลหรือบันทึกข้อมูลรายงานที่ไม่จำเป็น การสอบถามมากเกินไป
3. สินค้าคงคลังไม่ถูกต้อง (Incorrect Inventory) คือ การที่สินค้าหมด ไม่มีสินค้าสำรองในสต็อก การเสียเวลาในการค้นหาสิ่งที่ไม่จำเป็น การสำเนาเอกสารที่ไม่จำเป็น
4. ขาดความใส่ใจในลูกค้า (Lack of Customer's Focus) คือ การไม่เอาใจใส่ เพิกเฉย ความเป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ ความหยาบคาย การเอาใจใส่ลูกค้าไม่ดี
5. การผลิตมากเกินไป หรือกระบวนการที่มากเกินไป (Overproduction) คือ เอกสารหรือรายงานที่ไม่มีใครอ่าน กระบวนการดำเนินงานด้านงานเอกสาร
6. การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (Unclear Communication) คือ การขาดรูปแบบข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน ขั้นตอนการทำงานที่ไม่ชัดเจน กระบวนการขั้นตอนงานที่ไม่สมบูรณ์



614255611

7. การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น ไม่ถูกต้อง/รูปแบบการขนส่งไม่ดี (Motion/Transportation) เป็นการเคลื่อนย้ายหรือขนส่งที่เกิดจากแผนผังงานที่ไม่ดี แผนผังสถานที่ทำงานที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกายหรือทำให้เกิดความเมื่อยล้า

8. ความสามารถของพนักงานที่ไม่ได้ใช้ (Underutilized Employees) เป็นการขาดหรือเครื่องมือการทำงานไม่เพียงพอ มีระบบการจัดการงานแบบราชการมากเกินไป อำนาจหน้าที่หรือขอบข่ายความรับผิดชอบที่จำกัด

9. การเปลี่ยนแปลง/ ความหลากหลายซับซ้อน (Variation) คือ ลักษณะของการทำงานที่ขาดขั้นตอนที่ชัดเจน ขาดรูปแบบมาตรฐานของงาน การไม่ได้กำหนดเวลามาตรฐานของงาน เป็นต้น

10. การรอคอย / ความล่าช้า (Waiting/Delay) คือ การรอคอยการอนุมัติต่าง ๆ การหยุดทำงาน การรอคอยผู้จัดหาสินค้าและบริการมาส่ง

การศึกษาของ Charron และคณะ (2015) กล่าวว่า ในการจัดการองค์กรแบบลีนนั้น บริหารต้องเผชิญกับการจัดการทรัพยากรและการจัดการบริหารความเสี่ยง ในขณะเดียวกันก็ต้องรับผิดชอบต่อในการควบคุมและปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร โดยก่อนที่องค์กรจะเป็นองค์กรแบบลีนได้นั้น จำเป็นจะต้องมองเห็นสิ่งที่เป็นต้นเหตุของปัญหาที่ถือเป็นสิ่งไม่มีคุณค่าที่องค์กรควรกำจัดออกไปก่อนทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งสิ่งที่เป็นความสูญเสียเปล่านั้นประกอบไปด้วย 9 ประเภท ดังนี้

1. การผลิตมากเกินไป (Overproduction) หมายถึง การผลิตผลิตภัณฑ์มากกว่าที่กระบวนการถัดไปหรือลูกค้าปลายทางต้องการ หรืออาจหมายถึงการทำให้สินค้าเกิดเร็วกว่าที่ต้องการ การผลิตมากเกินไปเป็นความสูญเสียเปล่านั้นที่ไร้ประสิทธิภาพมากที่สุดอย่างหนึ่ง เพราะการผลิตที่มากเกินไปมักจะก่อให้เกิดของเสียอื่น ๆ ตามมาอีกมากมาย เช่น การผลิตมากเกินไปนำไปสู่สินค้าคงคลังส่วนเกิน ความสูญเสียเปล่านั้นจากการเคลื่อนไหวและการขนส่ง ความสูญเสียเปล่านั้นจากการต้องใช้คนอุปกรณ์ พื้นที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและผลกำไรของบริษัท

2. สินค้าคงคลังมากเกินไป (Excess Inventory) เป็นสินค้าใด ๆ ที่เกินจากกระบวนการการผลิต สินค้าคงคลังของสินค้าสำเร็จรูป สินค้าคงคลังส่วนเกินมักสร้างปัญหาและความสูญเสียเปล่านั้นตามมา เช่น องค์กรอาจจำเป็นต้องจัดหาคนมากขึ้น ดูแลอุปกรณ์มากขึ้น และใช้พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากขึ้นตามไปด้วย

3. ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาด (Defects) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ต้องการ ข้อบกพร่องนี้ยังรวมไปถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องการมีการตรวจสอบและซ่อมแซมแก้ไขหรือทำใหม่ ณ จุดใด ๆ บนแผนภาพแห่งคุณค่า ฉะนั้นต้องมีการตรวจสอบและทำการระบุข้อบกพร่องให้ได้



614255611

ก่อนที่ผลิตภัณฑ์หรือบริการจะถูกส่งมอบถึงมือลูกค้าหรือหลังการใช้บริการในรูปแบบการรับประกัน คินสินค้า เป็นต้น

4. กระบวนการที่เพิ่มขึ้นมากเกินไป (Extra Processing/Processing Waste) เป็นกระบวนการที่เพิ่มขึ้นมากเกินไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวไม่ได้เพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์หรือ บริการจากมุมมองของลูกค้า ซึ่งการทำซ้ำเหล่านั้นเมื่อเกิดขึ้นมันคือการใช้เวลาอันมีค่าโดยเปล่า ประโยชน์

5. การรอคอย (Waiting) เป็นการรอเวลาให้บางสิ่งเกิดขึ้น อาจเป็นเวลารอของ มนุษย์ การรอเครื่องจักรหรือวัสดุ การรอข้อมูลเพื่อดำเนินการ เมื่อมีการรอคอยของกระบวนการ ให้บริการเกิดขึ้นท้ายที่สุดก็คือ ลูกค้าก็ต้องรอคอยการรับบริการจากผู้ให้บริการเช่นกัน

6. การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นหรือไม่ถูกต้อง (Motion) การสูญเสีย จากการเคลื่อนไหวเกิดขึ้นเมื่อมีการเคลื่อนไหวของผู้คน หรือข้อมูลข่าวสารที่ไม่เพิ่มมูลค่าให้กับ ผลิตภัณฑ์หรือบริการเกิดขึ้น ทำให้การเคลื่อนไหวดังกล่าวมีสถานะของการไหลไม่ต่อเนื่อง

7. การขนส่งเคลื่อนย้ายโดยไม่จำเป็น (Transportation Waste) การดำเนินการ ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ วัสดุหรือชิ้นส่วน ที่เกิดจากการจัดซื้อที่ไม่ดี ขนาดสินค้าที่ใหญ่ เกินไปหรือมีพื้นที่จัดเก็บที่ไม่เป็นระเบียบ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ หรือมีความเข้าใจผิด เกี่ยวกับกระบวนการขนส่ง เป็นต้น

8. ความสูญเสียเปล่าของพนักงานที่ไม่ได้รับการเอาใจใส่ (Underutilized Employees) ซึ่งอาจเกิดจากความเชื่อแบบเดิมที่มักมองว่าพนักงานเป็นหนี้สินไม่ใช่สินทรัพย์ การไม่ได้รับการส่งเสริมจากการฝึกอบรม การเพิ่มทักษะในงาน ทำให้พนักงานทำเฉพาะในงาน ที่ตนเองได้รับมอบหมาย ไม่ได้รับการส่งเสริมให้ใช้ความคิดแบบสร้างสรรค์

9. ของเสียที่เกิดจากพฤติกรรมของมนุษย์ (Behavior Waste) ของเสีย จากพฤติกรรมตามธรรมชาติของคน ซึ่งมักเกิดมาจากลักษณะความเชื่อของแต่ละบุคคล หรือ วัฒนธรรมองค์กรนั้น ๆ นอกจากนี้ พฤติกรรมของพนักงานที่มีทัศนคติในแง่ลบ อาจส่งผลเป็นปัญหา องค์กรได้หากคนในองค์กรส่วนใหญ่มีพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์หลาย ๆ อย่างรวมกัน พฤติกรรม เหล่านี้ เช่น การนินทา การปิดกั้นตัวเองอันเนื่องมาจากการมีความเชื่อหรืออุดมการณ์ในตนเองสูง ซึ่งข้อเสียจากลักษณะส่วนบุคคลนี้องค์กรควรให้ความสำคัญในการแก้ไขเป็นขั้นตอนแรก ๆ

ดังนั้น จากการที่ได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับความสูญเสียเปล่า ในภาคธุรกิจบริการ ผู้วิจัยจึงได้สรุปประเด็นเรื่องของเสียหรือความสูญเสียเปล่าที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า ต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้ โดยอาศัยพื้นฐานของผลการศึกษาความสูญเสียเปล่าจาก ภาคธุรกิจบริการ และจากมาตรฐานการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อความยั่งยืน ผู้วิจัย



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

สามารถระบุรายละเอียดของลักษณะความสูญเปล่าที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าต่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน
ได้ (Waste of Sustainable Lean Community-Based Tourism) ดังตาราง 3

ตาราง 3 สรุปการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะของปัญหา (ความสูญเปล่า)
ที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าต่อการท่องเที่ยวโดยอาศัยการศึกษาจากภาคธุรกิจการบริการ

ผู้แต่ง-ชื่อเรื่อง	บริบทการศึกษา	ลักษณะความสูญเปล่าในการบริการ
Bicheno & Holweg (2009) “The lean toolbox:	- ความสูญเปล่าใน ภาคการบริการ	- ความล่าช้า การรอคอย - การทำซ้ำ - การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น
A handbook for lean transformation.”	- หลักการและ เครื่องมือที่สำคัญใน แนวคิดสลินในการ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับ ลูกค้าด้วยทรัพยากร ที่น้อยลง	- การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ทั้งการสื่อสารกับ ลูกค้าผู้ใช้บริการและการสื่อสารกัน ระหว่างในองค์กร - สินค้าคงคลังที่ไม่ถูกต้อง - การสูญเสียโอกาสในการรักษาหรือ เอาชนะใจลูกค้า - ข้อผิดพลาดในการบริการที่ไม่ได้ คุณภาพรวมถึงสินค้าชำรุดเสียหาย
Bonaccorsi, Carmignani, & Zammori (2011) “Service value stream management (SVSM): developing lean thinking in the service industry.”	- หลักความสูญเปล่า ในภาคบริการ - วิธีการในการ ปรับปรุงการผลิต การบริการให้ตรงกับ ความต้องการของ ลูกค้า	- ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาด - การป้อนข้อมูลซ้ำ - สินค้าคงคลังที่ไม่ถูกต้อง - ขาดความใส่ใจในลูกค้า - การผลิตหรือขั้นตอนบริการที่มากเกินไป - การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน - การขนส่งหรือเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็นไม่ ถูกต้อง/ รูปแบบการขนส่งไม่ดี - ความสามารถพนักงานที่ไม่ได้ใช้ - ความไม่แน่นอน/ การเปลี่ยนแปลง/ ความหลากหลายซับซ้อน - การรอคอย / ความล่าช้า

ตาราง 3 (ต่อ)

ผู้แต่ง-ชื่อเรื่อง	บริบทการศึกษา	ลักษณะความสูญเปล่าในการบริการ
Charron et al., (2015) The Lean Management Systems Handbook.	- หลักการในการ ขับเคลื่อนองค์กร ธุรกิจให้เป็นองค์กร ที่มีการจัดการ แบบลีน - สิ่งที่เป็นต้นเหตุ ของปัญหาใน องค์กร	- การผลิตมากเกินไป - สินค้าคงคลังมากเกินไป - ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาด - กระบวนการที่เพิ่มขึ้นมากเกินไป - การรอคอย - การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นหรือไม่ถูกต้อง - การขนส่งเคลื่อนย้ายโดยไม่จำเป็น - พนักงานที่ไม่ได้รับการเอาใจใส่ - ของเสียที่เกิดจากพฤติกรรมของมนุษย์
Damrath (2012) Increasing competitiveness of service companies: developing conceptual models for implementing Lean Management in service companies.	- กระบวนการ ทำงานและขั้นตอน ของการนำแนวคิด ลีนไปใช้ในภาคงาน บริการ	- การผลิตมากเกินไป - การรอคอยหรือความล่าช้าจาก ความไม่พร้อม - การเคลื่อนไหวที่ไม่ถูกต้องหลัก - กระบวนการที่มากเกินไป - สินค้าคงคลังมากเกินไป - การขนส่งเคลื่อนย้ายในระยะไกล ที่ไม่จำเป็น - ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาด
Andrés-López et al., (2015) Lean service: reassessment of lean manufacturing for service activities.	- กิจกรรมที่ไม่ ก่อให้เกิดประโยชน์ ในการทำงาน บริการ	- การผลิตมากเกินไป - ความล่าช้า - การขนส่งหรือการเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น - การทำเกินหรือการทำซ้ำ - การขาดมาตรฐาน - ข้อมูลความต้องการที่ผิดพลาด - ทรัพยากรที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ - การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของผู้นำ

ตาราง 3 (ต่อ)

ผู้แต่ง-ชื่อเรื่อง	บริบทการศึกษา	ลักษณะความสูญเสียเปล่าในการบริการ
Qu, Ma & Zhang (2011) Waste analysis of lean service.	- ลักษณะของความสูญเสียเปล่าในการให้บริการ	- ของเสียจากการออกแบบบริการ - ของเสียจากรายการบริการ - ของเสียจากความสามารถในการให้บริการ - ของเสียจากกระบวนการบริการ - ของเสียจากความล่าช้าในการให้บริการ
Romero & Rossi (2017) Towards circular lean product-service systems.	- การใช้หลักการแบบลีนเพื่อช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและลดการใช้ทรัพยากรในระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน	- ความล่าช้าและการรอคอยการบริการ - การทำซ้ำหรือขั้นตอนที่ต้องทำหลายครั้ง - การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น - ความไม่ชัดเจนในการสื่อสารซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง - สินค้าคงคลังไม่ถูกต้อง - การสูญเสียโอกาสในการดูแลหรือเอาชนะใจลูกค้า - ข้อผิดพลาดในธุรกรรมบริการและการติดต่อ - ข้อผิดพลาดที่เกิดจากคุณภาพบริการที่ไม่ดี

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการแบบลีนที่ผ่านมามีพบว่า อุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีความแตกต่างและความไม่สอดคล้องกันในระดับทฤษฎีหลายประการ อาทิเช่น ลักษณะเฉพาะของสินค้าการท่องเที่ยวที่ไม่สามารถจับต้องได้ สูญเสียได้ง่ายและไม่สามารถกักเก็บไว้ได้ การผลิตและการบริโภคที่เกิดขึ้นพร้อมกันทำให้นักท่องเที่ยวเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการผลิต รวมถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันสูง จึงทำให้การให้การนิยามถึงความสูญเสียเปล่าในบริบทของการท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นเรื่องที่สร้างความท้าทายให้ผู้ศึกษา ที่มุ่งเป้าในการนำแบบลีนไปใช้

แต่อย่างไรก็ตาม กระบวนทัศน์หรือแนวคิดหลักของการจัดการแบบลีน ที่มุ่งค้นหาและกำจัดปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน เพื่อการสร้างคุณค่าในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้รับ เพื่อให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจ จึงเป็นหลักการและแนวคิดหลักที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกับลักษณะของกระบวนการในการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันในองค์ประกอบของการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากแต่ต้องการการวิเคราะห์ตรรกะของความต่างในแต่ละหน่วยธุรกิจที่นำไปใช้

ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ จึงนำแนวคิดการบริหารจัดการแบบลีน มาใช้ในการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกษะสอน เพื่อให้เกิดการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพในด้านต้นทุน (เป็นต้นทุนที่สามารถนับเป็นหน่วยวัดเงินตรา (บาท) หรือต้นทุนทรัพยากรบุคคล (พนักงานที่เป็นกำลังคน) ประสิทธิภาพจำนวนงานหรือกิจกรรมการปฏิบัติงานที่ต้องทำในด้านเวลา ในกระบวนการจัดการผลิตการให้บริการ และประสิทธิภาพในด้านคุณภาพการดำเนินงานที่ปราศจากความสูญเปล่าในกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้คุณค่าตรงตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้มุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุนทรัพยากรบุคคล ให้เกิดมีคนที่ทำงานที่น้อยลง หรือทำให้คนทำงานหนักขึ้น รวมถึงไม่ได้ต้องการให้นักท่องเที่ยวเกิดการใช้เวลาในการท่องเที่ยวให้รวดเร็วและสั้นลง หากแต่ผู้วิจัย มีความมุ่งหมายให้คนปฏิบัติงานได้ทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และทำงานได้สะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงมีจำนวนงานที่ต้องทำน้อยลงและต้องการให้ภาคีทางการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่เกี่ยวข้อง สามารถมองเห็นปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในการจัดการการท่องเที่ยว และทราบถึงที่มาหรือสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความตระหนักถึงการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ และเกิดการปรับเปลี่ยนปัญหา (ความสูญเปล่า) ไปเป็นคุณค่าที่นักท่องเที่ยวต้องการ อีกทั้ง การบริหารจัดการแบบลีน จะช่วยลดความหลากหลายซับซ้อน (Variation) ของกระบวนการทำงานลงได้ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนแบบลีน เป็นรูปแบบของการจัดการที่ต้องอาศัยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ระหว่างแนวคิดการกำจัดปัญหา(ความสูญเปล่า) (Lean Management) ในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT Activities) และวิธีการดำเนินงานร่วมกัน (Collaboration) ในทุกภาคีห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อให้เกิดการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีประสิทธิภาพดีขึ้นภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากรการท่องเที่ยว

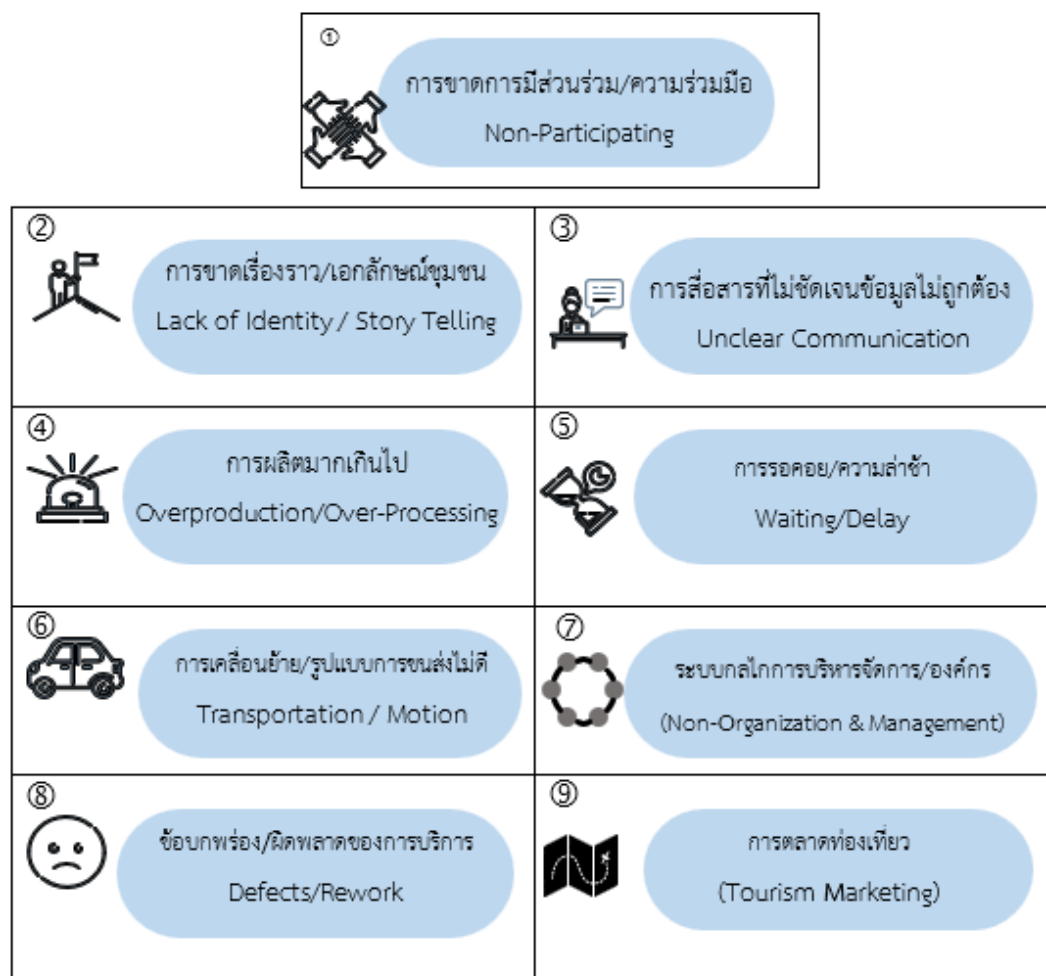
งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ตรรกะแนวคิดพื้นฐานของความสูญเปล่าในการผลิตมาบูรณาการกับความสูญเปล่าในธุรกิจบริการ เพื่อการบูรณาการความสูญเปล่าในกระบวนการปฏิบัติงานในบริบทด้านการท่องเที่ยว ผ่านแนวคิดหลักของการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว 2) การมีส่วนร่วมของชุมชน 3) การจัดการอย่างยั่งยืน 4) องค์กรชุมชน และ 5) การตลาดท่องเที่ยว เพื่อการส่งมอบ



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

คุณค่าสินค้าและบริการที่เป็นประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ตรงกับมุมมองของผู้รับบริการทางการท่องเที่ยว ดังนั้น จึงทำให้สามารถสรุปลักษณะของความสูญเปล่าที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้ 9 ประการ (9 Wastes of Lean Community-Based Tourism Management: LOUND TWO PM) ดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 ความสูญเปล่า 9 ประการที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (9 Wastes of Lean Community-Based Tourism Management: LOUND TWO PM) ที่มา: ดัดแปลงจาก Romero and Rossi, 2017; Andrés-López et al., 2015; Charron et al., 2015; Damrath, 2012; Qu, Ma and Zhang, 2011; Bonaccorsi et al., 2011; Bicheno and Holweg, 2009; Liker, 2004.

ทั้งนี้ ลักษณะของความสูญเปล่าที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าต่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน 9 ประการ ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปรายละเอียด ได้ดังต่อไปนี้

1. การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ (Non - Participation/ Non - Community Involvement) คือ การขาดกระบวนการของการมีส่วนร่วมจากคนในชุมชนในการวางแผนตัดสินใจและกำหนดการบริหารจัดการทรัพยากรท้องถิ่นที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของตน การที่สมาชิกในชุมชนท่องเที่ยวไม่ให้ความร่วมมือหรือไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชน การแสดงออกซึ่งการไม่ต้อนรับแก่ผู้มาเยือนอันเนื่องมาจากเหตุผลที่ไม่สมควร การไม่เอาใจใส่เพิกเฉย ความไม่เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ การเอาใจใส่ลูกค้าไม่ดี และขาดการมีส่วนร่วมนี้ยังหมายถึง การขาดความร่วมมือกันในกลุ่มของสมาชิกชมรมหรือองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนด้วย นอกจากนี้ การขาดความร่วมมือของสมาชิกชุมชนยังส่งผลให้เกิดความสูญเปล่าจากการที่ความสามารถของบุคคลที่ไม่ได้ใช้ (Non-Utilized Talent/Creative)

2. การขาดเรื่องราวความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวและหรือขาดความเป็นเอกลักษณ์ชุมชน (Lack of Identity/Story Telling) เป็นความสูญเปล่าอันเนื่องมาจาก ชุมชนไม่มีการสืบค้นข้อมูลประวัติความเป็นมาของของชุมชน สิ่งดึงดูดใจทางท่องเที่ยว ขาดการบอกเล่าเรื่องราวความเป็นมาหรือประวัติศาสตร์ที่สำคัญของพื้นที่ ที่เป็นที่มาของความเชื่อท้องถิ่นตามขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมแก่ผู้มาเยือนได้รับรู้ รวมถึงการที่สินค้าและบริการการท่องเที่ยวที่ขาดความโดดเด่นอันเป็นเอกลักษณ์แตกต่างจากที่อื่น การขาดในความเป็นดั้งเดิมของวิถีชุมชน (Authenticity)

3. การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (Unclear Communication) คือ การขาดรูปแบบข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการสื่อสารข้อมูลทางการท่องเที่ยวให้แก่ผู้รับสารและนักท่องเที่ยว การใช้ช่องทางในการสื่อสารหรือการใช้รูปแบบในการสื่อความหมายที่ไม่ถูกต้องทำให้ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายได้ การแสดงสัญลักษณ์เพื่อการสื่อความหมายการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนแก่นักท่องเที่ยว รวมถึงกระบวนการสื่อสารกันเองในสมาชิกองค์กรที่คลาดเคลื่อนไม่ชัดเจนไม่ตรงกัน

4. การผลิตมากเกินไป (Overproduction/Over-Processing) คือ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชุมชนจัดขึ้นในโปรแกรมการเรียนรู้ที่มากเกินไป หรือกิจกรรมการทำงานที่หลายขั้นตอน และขั้นตอนการทำงานและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นดังกล่าว ไม่ได้เพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์หรือบริการการท่องเที่ยวจากมุมมองของลูกค้า หรือความหลากหลายซับซ้อน (Variation) หรือขั้นตอนที่ยากเกินกว่าที่นักท่องเที่ยวเข้าถึงหรือปฏิบัติได้ ซึ่งอาจส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้ใช้เวลาในการศึกษาสิ่งแวดล้อมชุมชนหรือวัฒนธรรมอื่น ๆ ในท้องถิ่นที่น่าสนใจ



614255611

MSU - iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

5. การรอคอย / ความล่าช้า (Waiting/Delay) เป็นความล่าช้าในการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าซึ่งเป็นการรอคอยที่เกิดจากความไม่พร้อมในการให้บริการ การรอการอนุมัติต่าง ๆ การหยุดงาน การรอคอยผู้จัดหาสินค้าและบริการมาส่ง การรอข้อมูลเพื่อดำเนินการ ทั้งนี้เมื่อมีการรอคอยเกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการก็จะส่งผลให้ผู้รับบริการต้องรอคอยการบริการนั้น ๆ จากผู้ให้บริการเช่นกัน

6. รูปแบบการขนส่งไม่ดี/การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น หรือไม่ถูกต้อง (Transportation/ Motion) เป็นการเคลื่อนย้ายหรือขนส่งที่เกิดจากขาดประสิทธิภาพ แผนผังสถานที่ทำงานหรือแผนผังเส้นทางสถานที่ท่องเที่ยวที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกายหรือทำให้เกิดความเมื่อยล้าแก่ทั้งผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยว การขาดระบบขนส่งเดินทางสาธารณะ

7. การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการและองค์กรชุมชน (Non-Organization and Management) หมายถึง ไม่มีการรวมตัวกันของคนในชุมชนจัดตั้งเป็นองค์กรหรือกลุ่มปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว การไม่มีการกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่หรือขอบข่ายความรับผิดชอบที่ชัดเจน การขาดแผนการดำเนินการจัดการการท่องเที่ยวหรือแผนการพัฒนาการท่องเที่ยว และการขาดเครื่องมือหรือเทคโนโลยี/นวัตกรรมที่ส่งเสริมการดำเนินงานการท่องเที่ยวที่เพียงพอ

8. ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (Defects/Rework) เป็นความสูญเสียที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการผลิตสินค้าและบริการการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไม่ต้องการ และข้อบกพร่องนี้ยังรวมไปถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่มีมาตรฐานหรือไม่มีความปลอดภัย การขาดรูปแบบมาตรฐานในการจัดการแหล่งท่องเที่ยว และการจัดกิจกรรมหรือการวางโปรแกรมการท่องเที่ยวที่ไม่สอดคล้องกับเวลา สถานที่ หรือกลุ่มคนและนักท่องเที่ยว เป็นต้น

9. การตลาดท่องเที่ยว (Tourism Marketing) คือ ขาดเสียอันเนื่องมาจากการขาดการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้บริโภคสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว และผู้ผลิต ส่งผลให้การผลิตสินค้าและบริการไม่เหมาะสมกับตลาดและผู้บริโภค การไม่ทราบถึงสิ่งที่ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวต้องการ และผลิตสินค้าที่ไม่สามารถตอบสนองซึ่งความต้องการและความคาดหวังได้ ทำให้ไม่เกิดระบบการจัดการความสัมพันธ์ของการสร้างคุณค่าและประโยชน์แลกเปลี่ยนร่วมกันทั้ง 2 ฝ่าย การขาดระบบการตลาดท่องเที่ยวยังส่งผลทำให้เกิดข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (Defects) ได้

จากการประมวลและสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหา (ความสูญเสีย) ในธุรกิจบริการดังกล่าวข้างต้น ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวไปเป็นแนวทางในการในการกำหนดปัญหา (ความสูญเสีย) ที่เกิดขึ้นในการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน



และทำการปรับปรุงประสิทธิภาพด้วยการกำจัดความสูญเปล่าเหล่านี้นอกไปจากกระบวนการดำเนินงาน

2. หลักการการจัดการแบบลีน (Lean Management Principles)

การประยุกต์ใช้แนวคิดลีนเพื่อการจัดการพัฒนาการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้สำเร็จ อยู่บนพื้นฐานของกระบวนการทัศน์หลักในการกำจัดปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงานเพื่อการสร้างคุณค่าตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับ ดังนั้น Lean จึงถือเป็นวิธีการปรับปรุงกระบวนการที่ใช้เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีขึ้น เร็วขึ้น และมีต้นทุนที่ต่ำลง ส่งเสริมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยหลักการมุ่งไปที่การเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการดำเนินงานการท่องเที่ยวด้วยการค้นหาถึงปัญหาหรือความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนการทำงานแล้วกำจัดซึ่งความไร้ค่านั้นออกไป และเมื่อได้มีการกำหนดปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าในการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้ง 9 ประการแล้ว สิ่งต่อไปคือ การลงมือกำจัดซึ่งปัญหา (ความสูญเปล่า) นั้นทันที

ทั้งนี้ ดร. James P Womack (2005) ได้กล่าวว่า ทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรผลิตสินค้าหรือบริการสามารถนำแนวทางการดำเนินงานแบบลีนไปใช้ได้ โดยให้หลักการง่าย ๆ ที่ควรพิจารณาต่อไปนี้ คือ อันดับแรก ต้องแก้ปัญหาของลูกค้าให้เรียบร้อยตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้าใช้บริการ ต่อมาการดำเนินงานนั้นต้องไม่ทำให้ลูกค้าเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และการดำเนินงานต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการและในเวลาที่ต้องการ โดยไม่ต้องรอการกระตุ้นยอดขายในนาที่สุดท้ายของการขาย ต่อมาคือการนำเสนอคุณค่าสินค้าที่ดีที่สุดในเวลาที่ถูกค้าต้องการและขั้นตอนสุดท้ายคือต้องดำเนินการแก้ปัญหาของลูกค้าให้ได้มากที่สุด (Womack, 2005) กระบวนการในการเปลี่ยนแปลงสู่การจัดการที่มีประสิทธิภาพแบบลีน ผู้ทำหน้าที่หลักในการจัดการการท่องเที่ยวต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในหลักการของกระบวนการดังกล่าว โดยมีกระบวนการและขั้นตอนหลักสำคัญ 5 ขั้นตอน เริ่มตั้งแต่ 1) การระบุคุณค่า 2) การบ่งชี้การไหลของคุณค่า 3) การดำเนินการต่อเนื่อง 4) การใช้ระบบดึงเพื่อตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยว และ 5) การมุ่งสู่ความสมบูรณ์แบบ (Womack and Jones, 2003; Supriyanto and Saputra, 2019; Andrés-López et al., 2015; Kanakana, 2013; Damrath, 2012; Bonaccorsi et al., 2011)

อย่างไรก็ตามงานการศึกษาของ Heinonen และคณะ (2013) และงานการศึกษาของ Raj และ Rehse (2012) ได้นำเสนอหลักการในการนำวิธีการจัดการแบบลีนมาใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้ภาคการบริการว่า ในการใช้การจัดการแบบลีนในภาคการบริการควรเพิ่มหลักของมาตรฐาน (Standardization) เพื่อการกำหนดมาตรฐานที่ช่วยให้สามารถดำเนินการปรับปรุงได้ โดยมีรายละเอียดของแต่ละขั้นตอน ดังนี้



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

1. การกำหนดหรือระบุคุณค่าของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว (Defining Value) หมายถึง การกำหนดคุณค่าอย่างแม่นยำจากมุมมองของผู้รับที่เป็นนักท่องเที่ยวปลายทาง ในแง่ของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวเฉพาะ (แยกออกเป็นหน่วยเฉพาะกิจกรรมท่องเที่ยว นั้น ๆ) เสนอในเวลาเฉพาะเจาะจง (ตอบสนองความต้องการของผู้รับเฉพาะบุคคลและเฉพาะกลุ่ม) และราคาเหมาะสม (Womack and Jones, 2003) ซึ่งเป็นราคาที่ผู้รับยินดีจ่าย (Damrath, 2012) ซึ่งหากผู้รับบริการพิจารณาแล้วว่าคุณค่าหรือคุณภาพและประสบการณ์ที่ได้รับนั้นมีค่ามากกว่าราคาที่จ่ายไป ผู้รับจะรู้สึกพึงพอใจและประทับใจในการซื้อนั้น ในประเด็นการกำหนดคุณค่าของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวนี้ นับเป็นประเด็นที่สำคัญยิ่ง เนื่องจากผู้ผลิตและผู้ให้บริการจะต้องผลิตสินค้าและบริการเฉพาะที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม แม้คุณค่าของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวจะถูกกำหนดโดยผู้รับที่เป็นนักท่องเที่ยว แต่กระบวนการในการให้บริการหรือผู้ให้บริการกลับเป็นผู้สร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น (Heinonen et al., 2013)

2. กำหนดและระบุแผนภาพการไหลของคุณค่า (Map Value Stream) เป็นการแสดงกิจกรรมทั้งหมดที่ทำให้เกิดสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว รวมถึงเป็นการจำแนกกิจกรรมการผลิตในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เห็นถึงการดำเนินงานเพื่อการสร้างผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายทางการท่องเที่ยว และส่งมอบแก่นักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม จากการที่ลักษณะเฉพาะของการท่องเที่ยวที่มีกระบวนการผลิตเกิดขึ้นไปพร้อม ๆ กับการรับรู้ของนักท่องเที่ยว (Supriyanto and Saputra, 2019; Andrés-López et al, 2015) โดยนักท่องเที่ยวกลายเป็นส่วนหนึ่งที่เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตซึ่งสินค้าและบริการ (Part of The Production Process) (เปรียบดั่งสินค้าที่เข้าสู่กระบวนการผลิต) (Womack and Jones, 2003; Raj and Rehse, 2012) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงทำให้ภายใต้ขั้นตอนหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์เฉพาะนั้น มีสิ่งสูญเปล่าที่ต้องกำจัดเกิดขึ้นได้ในแต่ละขั้นตอนแตกต่างกันออกไป สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายในวิธีการของการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Carlborg, Kindström and Kowalkowski, 2013)

ทั้งนี้ ขั้นตอนการวาดแผนภาพการไหลของคุณค่าจึงเป็นสิ่งสำคัญในการระบุสิ่งผิดพลาดที่เป็นปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร และระหว่างองค์กรได้เป็นอย่างดี ภาพที่แสดงขั้นตอนในทุก ๆ การดำเนินงานนี้ จึงเปรียบเสมือนแบบจำลองห่วงโซ่อุปทานที่นำเสนอให้เห็นถึงการสร้างและนำส่งคุณค่าสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวแก่ผู้รับ นอกจากนี้ แผนภาพการไหลของคุณค่ายังแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดกิจกรรมที่เชื่อมโยงกันซึ่งจะประกอบด้วยปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่ซ่อนอยู่ด้วย (วิทยา สุหฤตดำรง และยุพาท กลอนกลาง, 2550) โดยการศึกษาของ Womack และ Jones (2003) ได้ระบุไว้ว่า การวิเคราะห์



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

แผนภาพการไหลของคุณค่า (Value Stream Analysis) นั้นจะแสดงให้เห็นถึงกิจกรรม (Actions) ใน 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value Added: VA) 2) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น (Necessary but Non Value Added: NNVA) และ 3) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าสามารถกำจัดออกได้ทันที (Non-Value Added: NVA) (Womack and Jones, 2003; Charron et al., 2015; Andrade, Pereira and Del, 2016; สนั่น เกษารีย์ และระพีพันธ์ ปิตาคะโส, 2555)

3. การดำเนินการต่อเนื่อง (Flow) จากที่ได้ระบุคุณค่าของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวไปแล้วนั้น ขั้นตอนในการดำเนินงานเพื่อการส่งมอบคุณค่าให้กับผู้รับอย่างไม่ขัดข้อง (Make the Value Flow) จึงเป็นหลักสำคัญของการจัดการแบบลีน (Damrath, 2012; Charron R. et al., 2015) ซึ่งการมุ่งการสร้างการไหลอย่างต่อเนื่องของกระบวนการส่งมอบคุณค่าของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวตามที่นักท่องเที่ยวรับรู้ นั้น สำคัญที่ต้องมุ่งเน้นการส่งมอบสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการ ในเวลาที่ต้องการ เริ่มต้นนับตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบหรือทรัพยากรที่เป็นปัจจัยนำเข้า การเคลื่อนย้ายปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตให้เป็นสินค้าทางการท่องเที่ยว กิจกรรมการเคลื่อนย้ายสินค้าและการเดินทางขนส่งนักท่องเที่ยว (Physical Flow/Product Flow) จัดการการไหลของการบริการจากผู้ให้บริการต้นน้ำไปสู่นักท่องเที่ยว (Service Flow) การจัดการไหลของกระแสการเงิน (Money Flow) จากปลายน้ำมาต้นน้ำ (Dewi et al., 2019) การจัดการการไหลของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) ทั้งระบบทั้งจากผู้ผลิตไปยังผู้รับและข้อมูลความต้องการจากผู้รับกลับมาที่ผู้จัดหาและทำการผลิตอย่างราบรื่นทั้งสายห่วง (Zhang Song and Huang, 2009; Piboonrungrroj and Disney, 2009) เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้รู้สึกพึงพอใจภายใต้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพดีที่สุดในและ การลงทุนที่ต่ำที่สุด

จากลักษณะพิเศษของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวที่มีความไม่แน่นอนและมีความหลายหลายสูง ความคาดหวังระดับคุณภาพการบริการจึงขึ้นอยู่กับบุคคลซึ่งอาจทำให้กิจกรรมการเคลื่อนย้ายคุณค่าสู่ผู้รับที่มีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้รับเป็นสำคัญ การศึกษาของ Carlborg และ Kowalkowski (2013) (Johnston and Jones, 2004; อ้างถึงใน Carlborg and Kowalkowski, 2013) ยังได้ศึกษาพบว่า การไหลของกระบวนการให้บริการที่เร็วขึ้นอาจสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการได้ แต่ในขณะเดียวกันอาจส่งผลทำให้ลดความพึงพอใจของลูกค้าได้ เนื่องจากการกระตุ้นให้ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการดังกล่าวมากเกินไป

นอกจากนี้ ในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้น มิได้ประสบผลสำเร็จในช่วงระยะเวลาข้ามคืน หากแต่ต้องอาศัยการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ จะต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานที่ต้องมีการวางแผน การดำเนินงานและการตรวจสอบประเมินผลได้



อย่างเป็นทางการเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังนั้น ในการดำเนินการต่อเนื่องเพื่อการส่งมอบคุณค่าการท่องเที่ยวแก่ผู้รับได้ย่อมจะต้องคำนึงถึงระบบกลไกในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมองสะท้อนออกไปถึงการทำงานในภาพกว้าง มากกว่าการใส่ใจการทำงานเพียงในส่วนของตนเองเพียงอย่างเดียว

4. การใช้ระบบดึง (Pull) เพื่อตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยว เป็นการให้ความสำคัญในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ในประเด็นนี้ นอกจากผู้ผลิตและผู้ให้บริการจะรู้ว่านักท่องเที่ยวต้องการอะไรแล้ว (What) ยังจำเป็นต้องมีการวางแผนการจัดการว่าจะตอบสนองความต้องการนั้นที่ไหน (Where) และตอบสนองเมื่อไหร่ (When) ด้วย (Russell & Taylor, 2019) โดยอาศัยหลักการที่ว่า ทำในสิ่งที่ลูกค้าต้องการตามปริมาณที่ต้องการภายในเวลาที่ต้องการเท่านั้น (Andrés-López et al., 2015; เกียรติขจร โหมมานะสิน, 2550)

ทั้งนี้ ถึงแม้การท่องเที่ยวจะเป็นสินค้าบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ใช้ได้ และไม่สามารถผลิตบริการก่อนความต้องการจะเกิด (Carlborg and Kowalkowski, 2013; Supriyanto and Saputra, 2019; Andrés-López et al, 2015; Song, 2012; Weaver and Lawton, 2010; Mudie and Pirrie, 2006) แต่ถึงอย่างไรก็ตาม การคาดการณ์จำนวนและความต้องการของนักท่องเที่ยว (Demand Forecast) ล่วงหน้าจึงยังเป็นจำเป็น (Song, 2012) เพื่อประโยชน์ต่อการวางแผนการจัดการการท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับศักยภาพด้านขีดความสามารถในการรองรับ (Carrying Capacity) ของแหล่งท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม โดยอาศัยข้อมูลสถิติด้านการท่องเที่ยวที่ผ่านมาเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสำคัญ (Zhang Song and Huang, 2009) โดยหลักการดึง (Pull) จะมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวได้เมื่อการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เพียงพอในเวลาที่นักท่องเที่ยวต้องการ

อย่างไรก็ตาม หลักการใชระบบดึง (Pull) ในบริบทของการท่องเที่ยวแล้ว ผู้วิจัยได้เกิดการตั้งข้อโต้แย้งขึ้นในมิติของการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวว่า แหล่งท่องเที่ยวหรือชุมชนท่องเที่ยวนั้น (Destination/Community) จัดให้มีการท่องเที่ยวขึ้นอันเนื่องมาจากความต้องการของชุมชนเอง (Murphy, 1985) พัฒนาชุมชนโดยการที่นำเอาการท่องเที่ยวมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาพื้นที่ร่วมกัน (กรมการท่องเที่ยว, 2561) จากรากฐานทางเอกลักษณ์ของทุนทางสังคมและทรัพยากรที่มีอยู่มาเป็นสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) ในการเสนอขายเป็นสินค้าและบริการ (Push) (Morrison, 2019; (Ernawati Dowling & Sanders, 2015) รวมไปถึงปัจจัยด้านความพร้อม สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและกิจกรรมพิเศษที่ชุมชนมีอยู่แต่เดิม เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความต้องการเดินทางมาเยี่ยมชมเยือน ซึ่งปัจจัยด้านต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีส่วนสำคัญในการกำหนดความต้องการหรือความคาดหวังที่เป็นอุปสงค์และแรงจูงใจ (Pull Factor)



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

(Holloway and Humphreys, 2012) ทำให้นักท่องเที่ยวอยากใช้สินค้าและบริการนั้น และเกิดการเดินทางท่องเที่ยวไปยังที่ชุมชนปลายทางในที่สุด

ดังนั้น งานวิจัยเล่มนี้ ในหลักการการใช้ระบบดึงเพื่อตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยว (Pull) ผู้วิจัยจึงเน้นการปรับปรุงกระบวนการการนำเสนอ (Push) เอกลักษณะของสินค้าและบริการของชุมชนที่สอดคล้องกับสภาพของสังคมปัจจุบันที่ความต้องการของนักท่องเที่ยว (Pull) มีอย่างหลากหลายและมีความไม่แน่นอน เพื่อส่งเสริมให้ระบบการท่องเที่ยวชุมชนเกิดความสมดุลให้มากที่สุด คือ มีปริมาณของความต้องการซื้อ (Demand) สมดุลกับปริมาณความต้องการขาย (Supply) เพื่อประโยชน์ต่อการวางแผนการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายใต้ความต้องการของท้องถิ่น และศักยภาพด้านขีดความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดการรักษาและอนุรักษ์ไว้ซึ่งทรัพยากรการท่องเที่ยว วิถีชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในอนาคต

5. มาตรฐาน (Standardization) การกำหนดมาตรฐานในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของโตโยต้า ได้มีการระบุถึงมาตรฐานที่เข้มงวดเพื่อลดการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มความยืดหยุ่นให้แก่ระบบการดำเนินงานไว้ 3 มาตรฐาน ได้แก่ การกำหนดมาตรฐานการออกแบบ มาตรฐานกระบวนการ และทักษะความสามารถที่เป็นมาตรฐาน (Liker and Morgan, 2006) แต่อย่างไรก็ตาม ในบริบทของการท่องเที่ยวนั้นมีมาตรฐานที่แตกต่างกันออกไป อันเนื่องมาจาก ลักษณะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ประกอบไปด้วยภาคธุรกิจสินค้าและบริการมากมาย ดังนั้น การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานของการบริการจึงแตกต่างกันออกไปตามประเภทธุรกิจซึ่งกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้กำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทยแบ่งออกเป็น 53 มาตรฐาน ใน 5 ด้านประกอบด้วย

1. มาตรฐานด้านที่พักเพื่อการท่องเที่ยว มี 6 มาตรฐาน
2. มาตรฐานด้านการบริการเพื่อการท่องเที่ยว มี 17 มาตรฐาน
3. มาตรฐานด้านแหล่งท่องเที่ยว มี 16 มาตรฐาน
4. มาตรฐานด้านกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยว มี 15 มาตรฐาน และ
5. มาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ มี 2 มาตรฐาน (กรมการท่องเที่ยว, 2559) ทั้งนี้ การกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวดังกล่าวก็เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้สร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว

การบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หรือ อพท. ได้มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนขึ้น เพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างไม่มีที่สิ้นสุด โดยบูรณาการให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วม



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ในการจัดการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนผ่านรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ทั้งนี้ เกณฑ์มาตรฐานการจัดการแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

1. กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนมีการจัดการอย่างยั่งยืน
2. การท่องเที่ยวโดยชุมชนมีการกระจายผลประโยชน์สู่ท้องถิ่น สังคมและคุณภาพชีวิต
3. การท่องเที่ยวโดยชุมชนมีการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรม
4. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน
5. ด้านบริการและความปลอดภัย (กล่าวไว้โดยละเอียดในหัวข้อแนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน)

จากการศึกษาถึงเกณฑ์มาตรฐานการจัดการแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนแต่ละด้าน ผู้วิจัยพบว่า มาตรฐานสำหรับการท่องเที่ยวที่กำหนดขึ้นนั้น นอกจากจะสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการและนักท่องเที่ยวแล้ว มาตรฐานดังกล่าว ยังเป็นมีแนวทางในการดำเนินการบริหารจัดการการท่องเที่ยวที่อยู่บนพื้นฐานแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นหัวใจสำคัญควบคู่กัน ทั้งนี้ ผลของการให้บริการที่ขาดมาตรฐานหรือตัวชี้วัดยังสามารถส่งผลให้งานที่ไม่มีมาตรฐานหรือไร้ประสิทธิภาพของส่วนใดส่วนหนึ่งในกระบวนการจะตกไปอยู่ในกระบวนการอื่นหรือขั้นตอนอื่นของส่วนอื่น ๆ ต่อไป (Raj and Rehse, 2012) และสิ่งสำคัญที่พึงระลึกไว้ คือ การทำให้กระบวนการไหลของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวใดที่นักท่องเที่ยวไม่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ผลลัพธ์ของกิจกรรมนั้นก็ยิ่งนับเป็นความสูญเปล่าทั้งสิ้น (Womack and Jones, 2003)

6. การมุ่งสู่ความสมบูรณ์แบบ (Perfection) จากหลักการจัดการท่องเที่ยวแบบลีนที่มุ่งกำจัดปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นตลอดทั้งกระบวนการ ในกิจกรรมการจัดการท่องเที่ยวเพื่อการสร้างคุณค่าให้แก่สินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยวที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยกล่าวได้ว่าการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่ความสมบูรณ์แบบในการจัดการการท่องเที่ยวมีความเป็นอัตนัยและนามธรรมในระดับหนึ่ง (Subjective and Abstract) (Heinonen et al., 2013; Supriyanto & Saputra, 2019) จึงทำให้การดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่ความสมบูรณ์แบบนั้น ยังสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการนิยามความหมายและการตีความของคำว่าความสมบูรณ์แบบในบริบทการท่องเที่ยวภาคอุตสาหกรรมที่มีความเฉพาะและแตกต่างจากบริบทภาคอุตสาหกรรมทั่วไป เพื่อการวางแผนการปฏิบัติ ประเมินผล และปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จึงจะสามารถนำไปสู่การจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งระบบ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ดังนั้น การมุ่งสู่ความสมบูรณ์แบบ (Perfection) ของการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า หมายถึง การดำเนินการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพด้านต้นทุนและเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้รู้สึกพึงพอใจ ทำให้การดำเนินงานมีคุณภาพโดยไม่มีปัญหา (ความสูญเปล่า) เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว และจากการทบทวนหลักการการจัดการแบบลีน ดังกล่าวมาข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่า รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนแบบลีน จะประสบผลสำเร็จได้ต้องอาศัยการทำงานโดยที่มีกระบวนการตามหลักการทั้งหกขั้นตอนข้างต้น จึงจะสามารถนำไปสู่ความสมบูรณ์แบบของระบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้ในที่สุด (Carlborg and Kowalkowski, 2013; Supriyanto and Saputra, 2019; Andrés-López et al, 2015; Song, 2012; Font et al, 2008; Zhang Song and Huang, 2009) ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลหลักการการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนแบบลีน 6 ประการ ดังกล่าวไปกำหนดเป็นหลักการปฏิบัติเพื่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอนที่มีอยู่ในปัจจุบันต่อไป

Lean principle	Pooled service design	Sequential standardized service design	Sequential customized service design	Reciprocal service design
Define value	●	●	●	●
Define value stream	●	●	●	●
Flow	●	○	○	○
Pull	●	●	●	●
Standardization	●	●	○	○
Perfection	●	●	●	●

Notes: ● Increases both efficiency and customer satisfaction; ○ increases efficiency at the expense of customer satisfaction

ภาพประกอบ 9 หลักการของการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนแบบลีน

ที่มา: Heinonen et al., (2013)

1. หลักการแผนภาพการไหลของคุณค่า (Value Stream Mapping: VSM)

สภาพแวดล้อมของธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงในปัจจุบัน การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โดยการคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการทำให้การจัดการแบบลีน ผ่านเครื่องมือแผนภาพการไหลของคุณค่า (Value Stream Mapping: VSM) ถูกนำมาใช้ในหลาย ๆ กระบวนการ เช่น กิจกรรม

การดำเนินงาน และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้กระบวนการทางธุรกิจมีความคล่องตัวมากขึ้น ช่วยให้มีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อการปรับปรุงและเพิ่มมูลค่าตามความต้องการของลูกค้า และยิ่งไปกว่านั้น VSM ยังเพิ่มผลดีสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ (Ghosh and Lever, 2020) ออกสู่ตลาดได้ การศึกษาของ Braglia และคณะ (2006) กล่าวว่า การดำเนินธุรกิจแบบลีน โดยการใช้เทคนิคการวาดแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) มีข้อดีในหลายประการ ได้แก่ ช่วยให้เกิดเป็นพื้นฐานในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการช่วยให้เห็นภาพการดำเนินงานภาพรวมทั้งหมดในห่วงโซ่การผลิต และยังช่วยให้เห็นการไหลของผลิตภัณฑ์และการไหลของข้อมูลเพื่อการวางแผนควบคุมผลิตภัณฑ์และช่วยในการคาดการณ์ความต้องการ อีกทั้งแผนภาพการไหลของคุณค่านี้ยังสามารถช่วยให้ผู้ผลิตทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเวลาในการผลิตและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระดับสินค้าคงคลังได้อีกด้วย

จากการดำเนินการตามขั้นตอนการกำหนดคุณค่าสินค้าและบริการการท่องเที่ยวจากมุมมองผู้รับที่เป็นนักท่องเที่ยว และระบุถึงปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าในการดำเนินงานของห่วงโซ่อุปทานการของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อมาที่นับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการการทำงาน คือ การนำเอาสิ่งที่เป็นความไร้ค่านั้นออกไป และเครื่องมือหนึ่งของแนวคิดการจัดการแบบลีนที่หลายธุรกิจการให้บริการนำมาใช้ คือ การจัดการการไหลของคุณค่า (Value Stream Management) จากผู้ให้บริการต้นทางถึงมือผู้รับหรือนักท่องเที่ยว (Garcia, 2015; Ghosh and Lever, 2020; Ali, 2015)

1. การจัดการการไหลของคุณค่า

การกำจัดปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เป็นสิ่งไร้ค่าของสินค้าและบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากมุมมองของนักท่องเที่ยว ขั้นตอนที่สำคัญที่ผู้ดำเนินงานจัดการการท่องเที่ยวต้องปฏิบัติหลังจากได้กำหนดคุณค่าในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนแล้ว โดยการวิเคราะห์และแสดงให้เห็นถึงภาพของกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด (Value Stream Mapping: VSM) ในห่วงโซ่อุปทาน ที่ทำให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยว จำแนกขั้นตอนและกระบวนการทั้งหมดเริ่มตั้งแต่การนำเข้าปัจจัยการผลิตไปสู่กิจกรรมการผลิตที่ทำให้เกิดสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว จนถึงส่งมอบแก่นักท่องเที่ยวปลายทางนี้ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เห็นถึงกิจกรรมในการส่งมอบคุณค่าของสิ่งที่ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวต้องการ ซึ่งภายในกระบวนการทั้งหมดนี้จะช่วยให้ทราบถึงกิจกรรม 3 ลักษณะ ได้แก่

1. กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value Added: VA)
2. กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น (Necessary but Non Value Added:

NNVA)



614255611

MSU - IThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

3. กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าสามารถกำจัดออกได้ทันที (Non-Value Added: NVA) (Womack and Jones, 2003; Charron et al., 2015; Andrade, Pereira and Del, 2016; สนั่น เถาซารี และระพีพันธ์ ปีตาอะโส, 2555)

จากการศึกษาของ Nash และ Poling (2008) ได้กล่าวว่า การไหลของคุณค่า คือ ขั้นตอนของกระบวนการจากจุดที่เป็นความต้องการของลูกค้าไปจนถึงสิ้นสุดซึ่งกิจกรรมทั้งหมดและได้ส่งมอบสินค้าหรือบริการนั้นแล้วแก่ลูกค้า สอดคล้องกับ Braglia และคณะ (2006) กล่าวว่า แผนภาพการไหลของคุณค่า (Value Stream Mapping: VSM) เป็นข้อมูลแสดงถึงการไหลหรือการเคลื่อนย้ายซึ่งวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต และการเคลื่อนย้ายหรือการไหลของข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ (Bonaccorsi, Carmignani and Zammori, 2006) ที่ปราศจากการขัดขวางการเคลื่อนย้ายนั้น ๆ ซึ่งการวาดแผนภาพการไหลของคุณค่าจะนำไปสู่การจัดการวางแผน และเชื่อมโยงกิจกรรมการดำเนินงานทั้งระบบในการใช้ทรัพยากรการทองเที่ยวที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างเหมาะสมเกิดประสิทธิภาพ สังเคราะห์ถึงวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดอย่างแม่นยำยิ่งขึ้น (วิทยา สุหฤทธดำรง ยุพา กลอนกลาง และสุนทร ศรีลังกา, 2550) รวมถึงช่วยเพิ่มศักยภาพของขั้นตอนการประสานงานระหว่างนักท่องเที่ยวผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนร่วมในการสร้างมูลค่าให้กับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว (Heinonen, 2013) ที่ดีขึ้นในระบบห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

จากการศึกษาของ Tapping และ Shuker (2003) ในหนังสือ Value Stream Management for the Lean Office กล่าวว่า การจัดการการไหลของคุณค่า (Value Stream Management) เป็นกระบวนการเชิงกลยุทธ์ในการวางแผนและเชื่อมโยงกิจกรรมที่เป็นระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อช่วยในการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เติบโตและพัฒนา ผ่านการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ (Tapping and Shuker, 2003) ซึ่งจะประกอบด้วยขั้นตอน 8 อย่างประกอบด้วย

1. มุ่งมั่นสู่สิน: Commit to Lean
2. เลือกแผนภาพการไหลของคุณค่า: Choose the Value Stream
3. เรียนรู้เรื่องสิน: Learn About Lean
4. วาดแผนภาพสถานะในปัจจุบัน: Map the Current State
5. กำหนดมาตรวัดแบบสิน: Identify Lean Metrics
6. วาดแผนภาพสถานะในอนาคต: Map the Future State (using the demand, flow, and leveling concepts)
7. การจัดทำแผนงานไคเซ็น: Create Kaizen Plans
8. การนำแผนงานไคเซ็นไปใช้งาน: Implement Kaizen Plans



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

สอดคล้องกับการศึกษาของ Bonaccorsi และคณะ (2011) ที่ได้นำแนวคิดการจัดการแบบลีนมาปรับใช้ในธุรกิจบริการ และได้ระบุว่า การจัดการแผนภาพการไหลของคุณค่าในธุรกิจบริการ (Service Value Stream Management) จะปรากฏขั้นตอนการดำเนินงานอยู่ 6 ประการ อันได้แก่

1. มุ่งมั่นสู่ลีน (Commit to Lean)
2. เรียนรู้เรื่องลีน (Learn about Lean)
3. เลือกแผนภาพการไหลของคุณค่า (Choose the Value Stream to be Improved)
4. วาดแผนภาพสถานะในปัจจุบัน (Map the Current State)
5. กำหนดความสูญเปล่าที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าในการดำเนินงาน และกำหนดเป้าหมายสำหรับการปรับปรุง (Identify the Impact of Waste and Set the Target for the Improvement)
6. จัดทำแผนภาพสถานะในอนาคต (Map the Future State)

การศึกษาเรื่อง Quality Value Stream Mapping ได้ระบุว่า คุณภาพของการสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่าจะเกิดจากขั้นตอน 3 ประการ (Haefner, 2014) เริ่มต้นจากขั้นแรก ให้เลือกผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จะวิเคราะห์เพื่อการจัดการกับปัญหา ต่อมาเป็นขั้นตอนการวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห่วงโซ่กระบวนการที่เชื่อมโยงกิจกรรมที่เกิดขึ้นดังกล่าว อาจพิจารณาด้วยการวิเคราะห์ (SIPOC Analysis) และระบุการทำงานของ SIPOC: คือ ผู้จัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการรวมถึงทรัพยากร (Supplier) ปัจจัยนำเข้า (Input) เพื่อการผลิตและการลงทุน กิจกรรมการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าไปสู่สินค้าและบริการเพื่อกระบวนการผลิต (Process) สินค้าและบริการ และระบุถึงคุณค่าที่เป็นประโยชน์หรือผลลัพธ์ของกระบวนการ (Output) รวมไปถึงการระบุถึงผู้รับ (Customer) ที่ได้รับประโยชน์หรือผลลัพธ์จากกระบวนการดังกล่าวที่เกิดขึ้น และประการสุดท้าย ขั้นตอนการกำหนดเป้าหมายด้านคุณภาพของการวิเคราะห์ เช่น การลดข้อบกพร่องหรือลดต้นทุน เป็นต้น

นอกจากนี้ สนั่น เถาซารี และระพีพันธ์ ปิตาคะโส (2555) ได้นำเสนอผลการศึกษาในการนำแนวคิดที่การจัดทำแผนภาพการไหลของคุณค่า มาประยุกต์ใช้เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน โดยการศึกษาได้นำเสนอขั้นตอนการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายขึ้น เขากล่าวไว้ว่า การจัดทำแผนภาพการไหลของคุณค่าจะมีขั้นตอนการดำเนินงาน อันได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ความต้องการของลูกค้า ต้องทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการเพื่อการตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้อง



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ขั้นตอนที่ 2 จัดกลุ่มสินค้าและผลิตภัณฑ์ โดยมีการจัดให้กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่มีกระบวนการผลิตที่คล้ายคลึงกันจัดเป็นกลุ่มเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 3 คือการเขียนแผนภาพสถานะในปัจจุบัน Map the Current State ที่แสดงถึงการเคลื่อนย้ายและการไหลทั้งหมดของข้อมูลและวัตถุดิบการผลิต โดยอาศัยการแทนภาพสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในกระบวนการทั้งหมดที่เกิดขึ้นบนห่วงโซ่อุปทานทั้งในและนอกองค์กร เพื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างต้นน้ำถึงปลายน้ำ

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์แผนภาพ เป็นการนำหลักการกำจัดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงาน โดยในขั้นตอนการเขียนแผนภาพสถานะในปัจจุบันก่อนหน้านี้จะแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมทั้ง 3 ประเภท คือ กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value Added: VA) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น (Necessary but Non Value Added: NNVA) และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (Non-Value Added: NVA) ต้องกำจัดออกไปจากห่วงโซ่

ขั้นตอนที่ 5 การวาดแผนภาพสถานะในอนาคต Map the Future State คือการเขียนแผนภาพกระบวนการที่เกิดขึ้นในระบบห่วงโซ่ที่ถูกจัดทำขึ้นใหม่ซึ่งไม่มีความสูญเปล่าในกระบวนการ

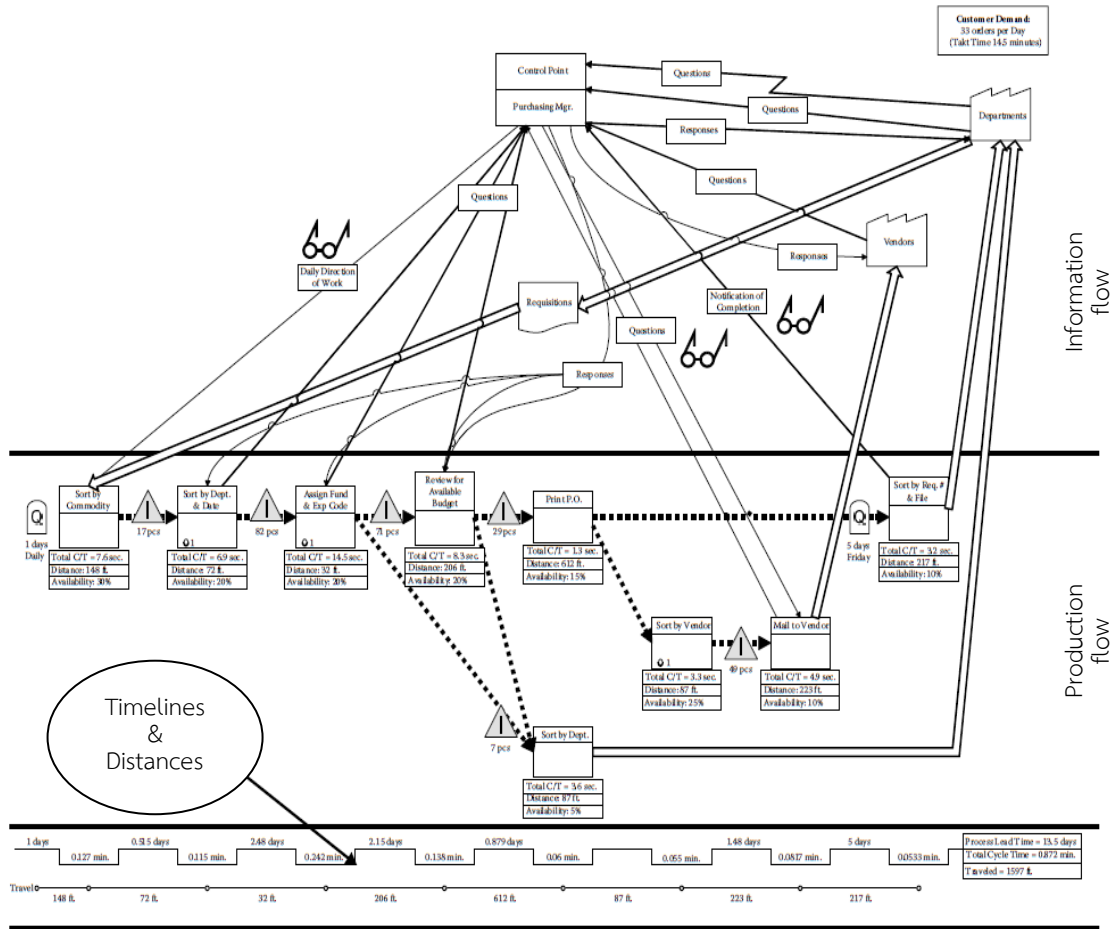
ขั้นตอนที่ 6 การนำไปใช้งาน เป็นการนำกระบวนการที่จัดทำขึ้นใหม่ในระบบห่วงโซ่ไปใช้งานจริง อย่างไรก็ตาม หากนำภาพกระบวนการดำเนินงานที่ปรับปรุงแล้วไปใช้งาน และพบว่ามีความสูญเปล่าเกิดขึ้นในส่วนใดส่วนหนึ่งก็สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการเหล่านั้นได้ โดยการสร้างแผนภาพปัจจุบันขั้นอีก และลงมือดำเนินการวิเคราะห์แผนภาพตามขั้นตอนต่อไปอย่างต่อเนื่อง (คลอเคลีย วจนะวิชากร ปานจิต ศรีสวัสดิ์ และวรัญญู ทิพย์โพธิ, 2558) เพื่อให้เกิดการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอไม่มีที่สิ้นสุด (Kaizen) เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้นอย่างมีคุณภาพ บนพื้นฐานการดำเนินงานตามขั้นตอนสำคัญ คือ การวางแผน การปฏิบัติ ตรวจสอบ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไข PDCA (Plan-Do-Check-Act)

ทั้งนี้ การวาดแผนภาพการไหลของคุณค่าจึงเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดขององค์กรเห็นภาพและเข้าใจกระบวนการทำงานขององค์กรได้ แผนภาพการไหลของคุณค่าเหล่านี้ช่วยให้ทุกคนในองค์กรและลูกค้าเห็นคุณค่าของสินค้าและบริการ สามารถแยกแยะคุณค่าออกจากความสูญเปล่าเพื่อที่จะสามารถวางแผนซึ่งการกำจัดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) จะแสดงให้เห็นข้อมูลการไหลหรือการเคลื่อนที่ของกระบวนการที่ถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ การไหลของกระบวนการหรือขั้นตอนการผลิต การไหลของการสื่อสารหรือข้อมูล ลำดับเหตุการณ์และระยะทางในการเดินทาง (Nash and Poling, 2008)



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9



ภาพประกอบ 10 ลักษณะของแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) ที่ถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก
 ที่มา: Nash and Poling (2008)

จากการศึกษาหลักการของแผนภาพการไหลของคุณค่า ดังกล่าวข้างต้น จึงอาจกล่าวได้ว่า แผนภาพแสดงการวิเคราะห์และออกแบบตามหลักการ VSM เป็นแนวทางปฏิบัติแบบ Lean ที่รวมเอาหลักการของการวิเคราะห์และหลักในการปฏิบัติมาดำเนินงานร่วมกัน เพื่อประโยชน์ในการจัดการพัฒนาการดำเนินงานการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพทั้งระบบห่วงโซ่อุปทานผ่านกระบวนการในการแสดงการวิเคราะห์เป็นแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวในปัจจุบัน (แผนภาพสถานะปัจจุบัน) เพื่อเผยแพร่ให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบถึงลักษณะของขั้นตอนและกิจกรรมการเพิ่มคุณค่า และไม่ใช่กิจกรรมการเพิ่มคุณค่าที่ต้องกำจัดออกไป เพื่อช่วยให้มองเห็นแนวทางในการสร้างแผนปฏิบัติการสถานะในอนาคต (แผนภาพสถานะในอนาคต) ที่ดีขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงใช้พื้นฐานแนวคิดการสร้าง VSM ของ สนั่น เกษารีย์ และระพีพันธ์ ปิตาคะโส (2555) ร่วมกับ องค์ประกอบส่วนต่าง ๆ ของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวของ Piboonrungrroj and Disney (2009) มาใช้เพื่อการสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) ของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชนว่าการจัดทำแผนภาพการไหลของคุณค่าจะมีการดำเนินงาน 6 ขั้นตอน คือ

1. กำหนดคุณค่าในมุมมองของผู้รับที่เป็นนักท่องเที่ยวปลายทาง (Value)
2. จัดการวางแผนและเชื่อมโยงการทำงานทั้งระบบห่วงโซ่ (Community-Based Tourism Supply Chain: (CBTSC) เพื่อการดำเนินงานส่งมอบคุณค่าหรือประสบการณ์การท่องเที่ยวอย่างราบรื่นทั้งห่วงโซ่ เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีอยู่อย่างจำกัด ได้อย่างเหมาะสมเกิดประสิทธิภาพ

3. การเขียนแผนภาพการไหลของคุณค่าสถานะปัจจุบัน: Current State Value Stream Mapping ของกระบวนการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งหมดที่เกิดขึ้นบนห่วงโซ่อุปทาน โดยเริ่มต้นตั้งแต่นักท่องเที่ยวยังไม่ได้เข้าสู่กระบวนการบริโภคสินค้าการท่องเที่ยว ระหว่างการบริโภค การท่องเที่ยว และหลังจากที่ท่องเที่ยวเสร็จเรียบร้อยแล้วและเดินทางกลับ

4. การวิเคราะห์กิจกรรมเพื่อกำหนดปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า ในการดำเนินงาน และแยกแยะกิจกรรมเป็น 3 ประเภท ได้แก่ กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (VA) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (NVA) ที่ต้องกำจัดออกไป

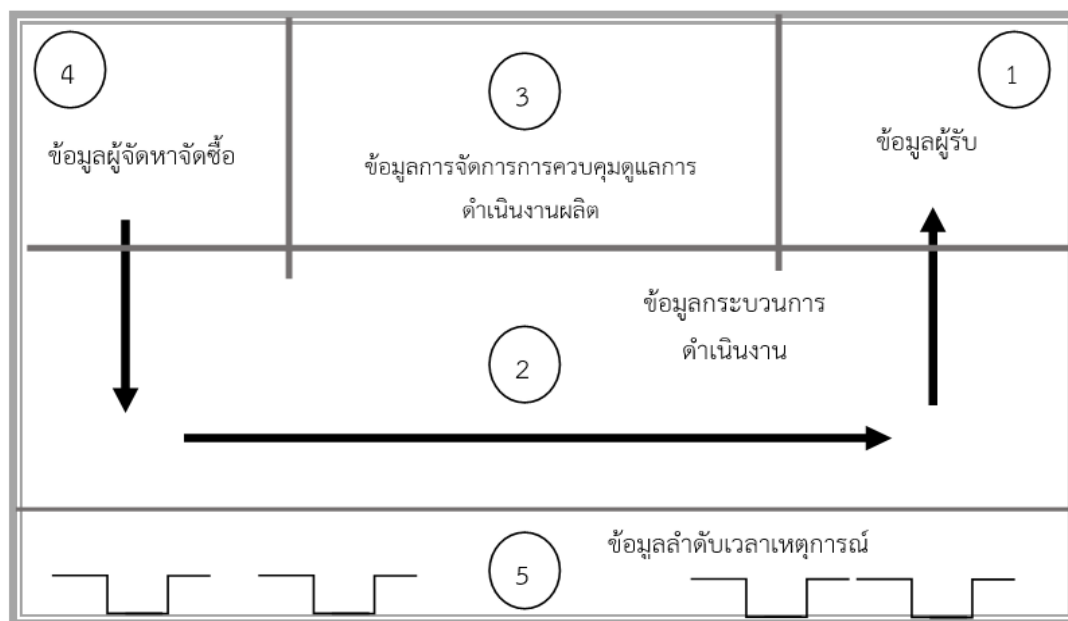
5. การวาดแผนภาพการไหลของคุณค่าสถานะในอนาคต: Future State Value Stream Mapping ที่เป็นกระบวนการทำงานในระบบห่วงโซ่ที่ไม่มีความสูญเปล่าอยู่ในกระบวนการของกิจกรรม

6. การนำกระบวนการที่จัดทำขึ้นใหม่ไปใช้งานจริง เพื่อความสำเร็จในการจัดการ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ทั้งนี้ ภายในแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) ของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชนจะประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ทั้งสิ้น 5 ส่วน คือ 1) ข้อมูลผู้รับ (ลูกค้า) ที่เป็นนักท่องเที่ยว 2) ข้อมูลกระบวนการดำเนินงานหรือกิจกรรม 3) ข้อมูลการจัดการการควบคุมดูแลการดำเนินงาน ผลิต 4) ข้อมูลผู้จัดหาจัดซื้อ และ 5) ข้อมูลลำดับเวลาเหตุการณ์ (ภาพประกอบ 11) เพื่อการวางแผนการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อการส่งมอบคุณค่า ที่ลูกค้าต้องการอย่างต่อเนื่องสามารถจับต้องได้ วัดผลได้ในเชิงปริมาณและคุณภาพ สอดคล้อง ตามรูปแบบมาตรฐานสากลและการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว โดยชุมชน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาชุมชนด้วยการอาศัยการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน



614255611



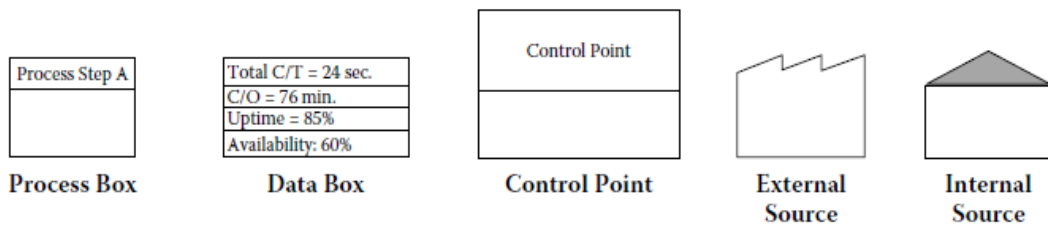
ภาพประกอบ 11 ลักษณะขององค์ประกอบที่ปรากฏในแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM)

จากการสังเคราะห์วรรณกรรมเกี่ยวกับแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวไปเป็นแนวทางในการสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) ของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาพกระบวนการดำเนินงานทั้งหมดในห่วงโซ่อุปทานกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชุมชนนำเสนอขายในปัจจุบัน เพื่อช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งหมดเห็นภาพ และเข้าใจกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนช่วยให้ทุกคนเห็นถึงการการจัดการส่งมอบคุณค่าทางการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการ และสามารถแยกแยะคุณค่าออกจากความสูญเปล่าอันไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ และสามารถวางแผนกำจัดความปัญหา (สูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นได้ต่อไป

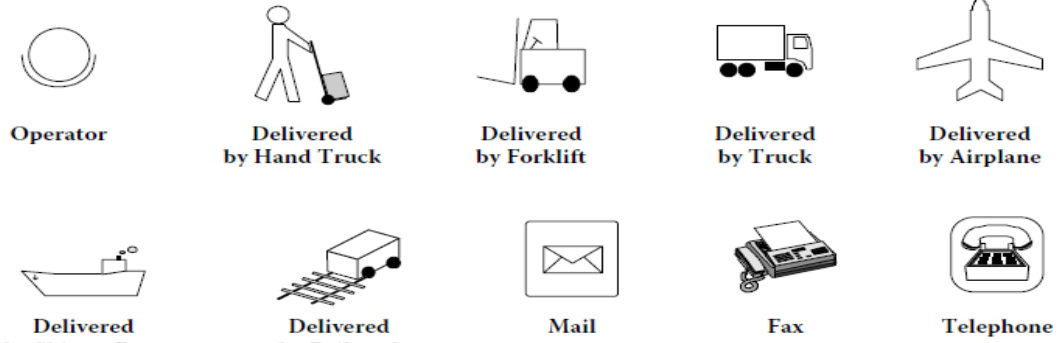
2. สัญลักษณ์ในกระบวนการของการไหลของคุณค่า (Value Stream Mapping Icon)

การสร้างแผนภาพเพื่อการจัดการกระบวนการการไหลของคุณค่า (Value Stream Management) สิ่งสำคัญที่ต้องทำความเข้าใจก่อนลงมือวาดแผนภาพเพื่อแสดงขั้นตอนการทำงานคือ การระบุตัวแปรต่าง ๆ ที่เข้าสู่กระบวนการการผลิตอย่างชัดเจน เพื่อให้ภาคีในห่วงโซ่และผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้เข้าใจผ่านสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ปรากฏบนแผนภาพที่สร้างขึ้น

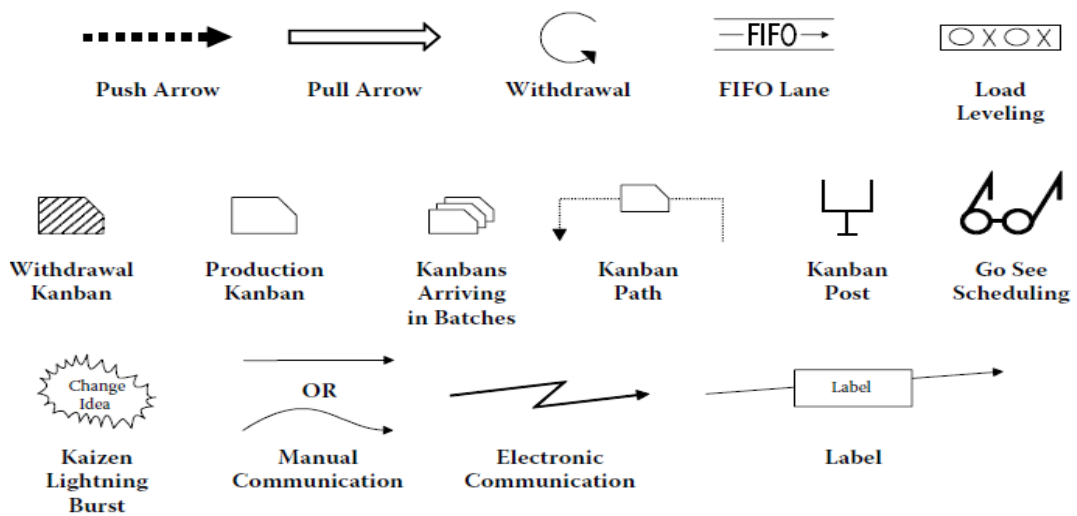
Process, Entities, Inventory, and Data



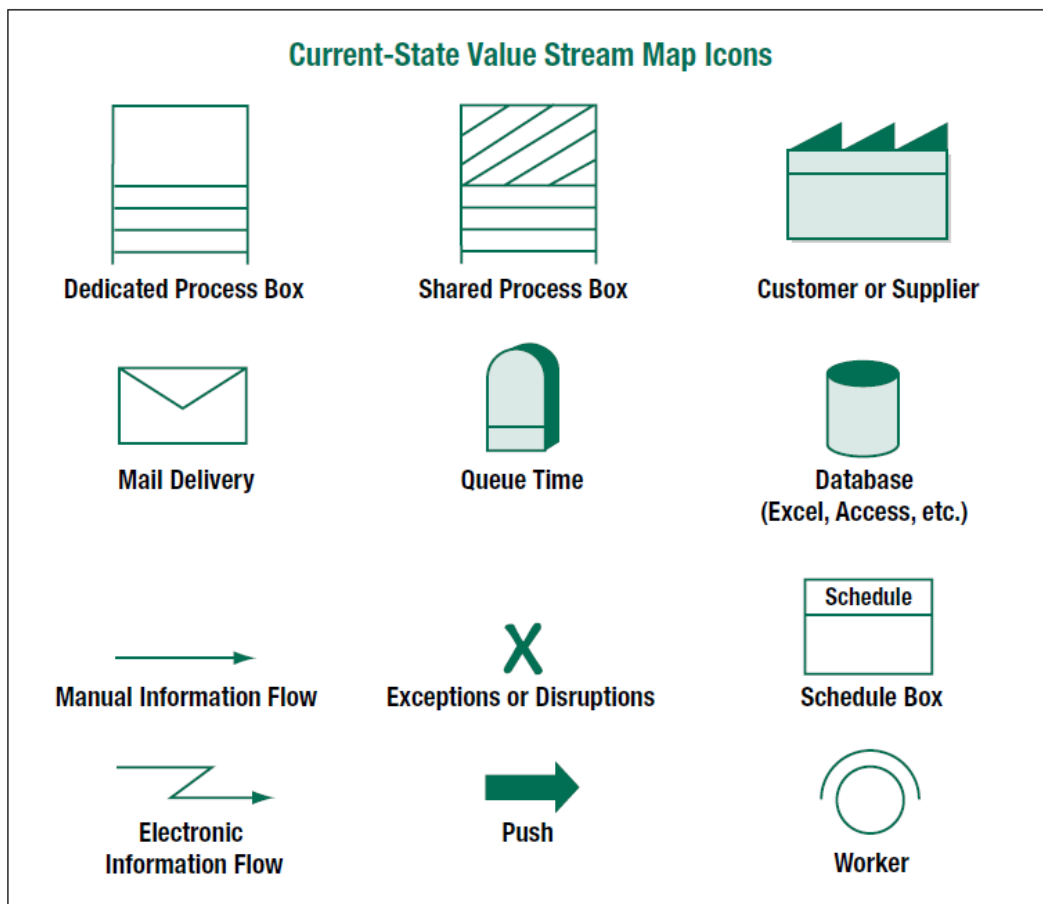
People and Transportation (delivery method)



Flow, Communication, Signals, and Labels









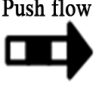
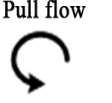



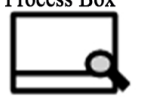
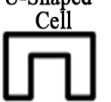

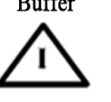









ภาพประกอบ 12 ชุดสัญลักษณ์พื้นฐาน ที่ปรากฏบนแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM)
ที่มา: Nash and Poling (2008)



ภาพประกอบ 13 ชุดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ปรากฏบนแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM)
ที่มา: Tapping and Shuker (2003: 58)

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการนำแนวคิดการจัดการแบบลีนโดยใช้การวิเคราะห์การไหลของคุณค่ามาประยุกต์ใช้กับในบางธุรกิจการบริการ แต่การสร้างรูปแบบสัญลักษณ์ที่ปรากฏบนแผนภาพการไหลของคุณค่าของบริบทการบริการ ยังถือเป็นสิ่งที่ขาดแคลนและต้องการการสร้างสรรค์ชุดสัญลักษณ์เพิ่มเติม จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้รูปแบบสัญลักษณ์ที่ปรากฏในผังการวิเคราะห์แผนภาพการไหลของคุณค่าในงานบริการที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบงานการศึกษา 2 ชิ้น ของ Bonaccorsi, Carmignani, และ Zammori (2011) ที่ได้มีการสร้างชุดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์แผนผังการส่งมอบคุณค่าในบริบทการบริการขึ้น (Service Value Stream Management: SVSM) และจากการทบทวนงานวิจัยดังกล่าว พบว่า การสร้างสัญลักษณ์ที่ใช้นั้นจะอยู่บนพื้นฐานชุดสัญลักษณ์ไอคอนมาตรฐานที่ใช้ในการวาดภาพการไหลของคุณค่าในภาคอุตสาหกรรมการผลิต

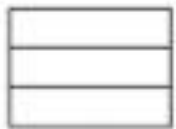

Material Supplier 	Data Supplier 	End Customer 	Service Issue 	Customer Presence 	Priority Queue 
Documents 	Electronic Data 	Push flow 	Pull flow 	Load Levelling Pitch 	Time Table 
Kanban 	Process Box 	U-Shaped Cell 	Worker/Employee 	Buffer 	IT Station 
Super Market 	Items Inventory 	Pool Resource 	FIFO Lane 	Queue 	Web Page 

ภาพประกอบ 14 ชุดสัญลักษณ์ที่ปรากฏบนแผนภาพการไหลของคุณค่าในบริบทของการบริการ
ที่มา: Bonaccorsi และคณะ (2011: 431)

หลังจากที่ผู้ให้บริการได้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวแล้ว อันดับต่อมา คือ การรวบรวมข้อมูลสำหรับการสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่าในสถานะปัจจุบัน (Map the Current State) โดยใช้ชุดสัญลักษณ์หรือ “ไอคอน” ที่กำหนดขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอนของการดำเนินงานและข้อมูลให้ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจที่ตรงกัน ชัดเจนอย่างง่ายดาย ซึ่งรูปแบบหรือชุดไอคอนที่ใช้สื่อสารที่ได้สร้างขึ้นนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นรูปแบบมาตรฐาน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้วาดและการสื่อสารแก่ผู้ชมที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้ละเอียดชัดเจน รวมไปถึงการนำสัญลักษณ์เฉพาะที่สร้างขึ้นมาใช้อย่างสม่ำเสมอเพื่อไม่ให้เกิดการสับสนเข้าใจคลาดเคลื่อน จากนั้นจึงเริ่มต้นการวาด โดยเริ่มสร้างแผนภาพจากจุดที่ใกล้เคียงกับผู้ใช้บริการที่สุด เพื่อระบุกิจกรรมเฉพาะทั้งหมดที่เกิดขึ้นในแต่ละการไหลของคุณค่า (Tapping and Shuker, 2003) ระบุถึงปัญหา (ความสูญเสีย) และสาเหตุของสิ่งที่ไม่ได้สร้างคุณค่าให้กับนักท่องเที่ยว ที่ส่งผลให้การดำเนินงานการท่องเที่ยวไม่มีประสิทธิภาพ แล้วจำกัดมันออกไป พร้อมสร้างการส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ของกิจกรรมการท่องเที่ยวตามที่นักท่องเที่ยวต้องการอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักการของการจัดการแบบลีน

ดังนั้น ก่อนมีการสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่าในการท่องเที่ยวโดยชุมชน จึงจะต้องทราบชุดสัญลักษณ์หรือ “ไอคอน” ที่ใช้แทนความหมายต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่บนแผนภาพแสดงข้อมูลการไหล ซึ่งในงานการวิจัยชิ้นนี้ได้แสดงในตาราง 4

ตาราง 4 ชุดสัญลักษณ์ หรือไอคอน ต่าง ๆ ที่ใช้ในการเขียนแผนภาพการไหลของคุณค่า

สัญลักษณ์/ไอคอน	ชื่อเรียก	ความหมาย
	Supplier/ Costumer ซัพพลายเออร์/ผู้รับบริการ หรือนักท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้แสดงแทนซัพพลายเออร์ ผู้จัดหา จัดซื้อ จัดส่งวัตถุดิบ ภายในหรือภายนอก - ปรากฏอยู่มุมบนด้านซ้ายมือของแผนภาพ จะเป็นจุดเริ่มต้นการเคลื่อนย้าย/ไหลของสินค้าและบริการการท่องเที่ยว - ใช้แสดงแทนผู้รับบริการ /นักท่องเที่ยว - ปรากฏอยู่มุมบนด้านขวามือของแผนภาพ จะเป็นจุดสุดท้ายที่สิ้นสุดการเคลื่อนย้าย/การไหลของสินค้าและบริการการท่องเที่ยว
	Process box /Step/Activity กล่องข้อมูลขั้นตอน กระบวนการ หรือ กิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้แสดงถึงกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ หรือจุดบริการ ภายในกระบวนการจัดส่งบริการ เพื่อการท่องเที่ยว โดยกล่อง 1 กล่องแทน 1 ขั้นตอน/กิจกรรม/จุดบริการ
	Data box ช่องข้อมูลต่าง ๆ เช่น เวลาที่ดำเนินกิจกรรม จำนวนทรัพยากร ทู	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้แสดงข้อมูลต่าง ๆ ในขั้นตอนหรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยสัญลักษณ์นี้มักจะปรากฏอยู่ใต้สัญลักษณ์อื่น เช่นกล่องข้อมูลขั้นตอน ซึ่งมักจะบอกถึงเวลาทำงาน
	Manual communication/Data การสื่อสารข้อมูลตามปกติ	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้แสดงทิศทางการเคลื่อนย้าย/การไหลของข้อมูลแบบเอกสารหรือรายงาน จากขั้นตอน/กิจกรรมหนึ่งไปยังอีกขั้นตอน/กิจกรรมหนึ่ง
	Electronic communication/Data การสื่อสารข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้แสดงทิศทางการเคลื่อนย้าย/การไหลของข้อมูลด้วยการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต วิทยุสื่อสาร ซึ่งต้องระบุอุปกรณ์จำนวน ความถี่ ชนิดข้อมูลกำกับ จากขั้นตอน/กิจกรรมหนึ่งไปยังอีกขั้นตอน/กิจกรรมหนึ่ง

ตาราง 4 ต่อ

สัญลักษณ์/ไอคอน	ชื่อเรียก	ความหมาย
	Employee พนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน	- ใช้แสดงถึงจำนวนของผู้ปฏิบัติงานขั้นตอน/ กิจกรรมการท่่องเกี่ยวนั้น ๆ
	Queuing เวลาคิว/การร่อดคอย	- ใช้แสดงถึงเวลาคิว กำหนดเวลาการร่อดคอย ระหว่างกระบวนการ โดยต้องระบุหน่วยวัดให้ เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น ชั่วโมง นาที เป็นต้น
	Push การผลัก	- ใช้แสดงถึงการเคลื่อนย้าย/การไหลแบบผลัก ของงาน/กิจกรรมระหว่างกาให้บริการท่่องเกี่ยว
	Pull การดึง	- ใช้แสดงถึงการเคลื่อนย้าย/การไหลแบบดึงของ งาน/กิจกรรมระหว่างกาให้บริการท่่องเกี่ยว
	Shipment Arrow การเคลื่อนที่/เคลื่อนย้าย วัตถุดิบ	- ใช้แสดงถึงทิศทางการขนส่งหรือการเคลื่อนที่/ การเคลื่อนย้ายของวัตถุดิบ /สินค้าและบริการ การท่่องเกี่ยวระหว่างกาท่่องเกี่ยว
	Transport การเคลื่อนย้าย/การขนส่ง	- ใช้แสดงถึงการเคลื่อนย้าย การขนส่ง นักท่่องเกี่ยวซึ่งจะระบุระยะทางในการ เคลื่อนย้ายนักท่่องเกี่ยวจากจุดหนึ่งไปจุดหนึ่ง
	Timeline Segment เส้นเวลาการทำงานของ กระบวนการ	- ใช้แสดงสัดส่วนของเวลาทั้งหมดในการจัดการ ท่่องเกี่ยว โดยที่เส้นด้านล่างคือ เวลาที่ใช้ใน กระบวนการผลิต เส้นด้านบนคือ เวลาที่ร่อดคอย
	Kaizen Burst ปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง	- ใช้แสดงสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อการพัฒนาไปสู่ สิ่งที่ดีกว่า - ใช้แสดงถึงแนวทางสิ่งที่จะต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่ออนาคตของการจัดการท่่องเกี่ยวที่ดีกว่า

ทั้งนี้ การวาดแผนภาพการไหลของคุณค่า มีขั้นตอนในการวาดแผนภาพดังต่อไปนี้
(Keyte and Locher, 2016)

1. จัดทำเอกสารแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องและความต้องการของลูกค้าผู้ให้บริการ
2. ระบุกระบวนการหรือกิจกรรมสำคัญในการผลิตสินค้าและบริการนั้น (ตามลำดับ)

3. เลือกกระบวนการและเครื่องมือที่จะดำเนินงานไปสู่เป้าหมาย ตามตัวชี้วัด ประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน

4. ดำเนินการการจัดเตรียมแสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงาน และ กรอกข้อมูลที่ได้ในช่องข้อมูลรวม (Data Boxes) ระบุรายละเอียดต่าง ๆ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ ที่จำเป็นต่อการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

5. กำหนดว่าแต่ละกระบวนการมีการดำเนินงานอย่างไร

6. รวบรวมเพื่อการคำนวณและสรุปการทำงานของทั้งหมดในระบบ เช่น เวลา นำทั้งหมด เวลาในกระบวนการทั้งหมด เปอร์เซ็นต์ที่สมบูรณ์ ความถูกต้อง และต้นทุน เป็นต้น

7. พิจารณาผลการวิเคราะห์เบื้องต้นนี้เป็จนกระทั่งผลดังกล่าวสามารถเชื่อมโยงเข้ากับกิจกรรมอื่น ๆ ที่มีในเส้นทางแผนผังการไหลของคุณค่า

3. กระบวนการสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่าสินค้าและบริการการท่องเที่ยว โดยชุมชน (The Process of Creating a Community Base Tourism Value Stream Mapping)

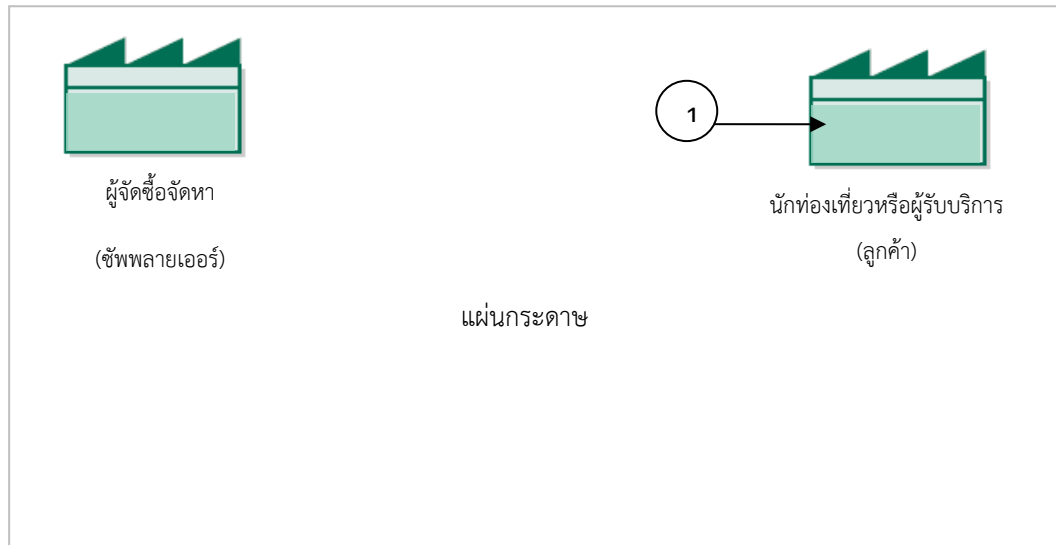
การสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่าของสินค้าและบริการการท่องเที่ยวยังเป็น สิ่งใหม่ที่ยังไม่พบผลงานการศึกษามาก่อน และจากการทบทวนงานการศึกษาที่ปรากฏข้อมูลข้างต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำขั้นตอนการสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่าในงานบริการมาบูรณาการร่วมกับ หลักการพื้นฐานในการสร้างสายธารการไหลของคุณค่าในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการของ Tapping and Shuker (2003) และ Nash and Poling (2008) เพื่อเปรียบเทียบและอธิบาย กระบวนการสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่าของสินค้าและบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Base Tourism Value Stream Mapping) (Tapping and Shuker, 2003; Nash and Poling, 2008) โดยสามารถอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ของการสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่า ดังมีรายละเอียดขั้นตอน ดังนี้

1. การเริ่มต้นวาดรูปสัญลักษณ์ของนักท่องเที่ยวหรือผู้รับบริการ (ลูกค้า) และ ชัฟฟลายเออร์ ผู้จัดหาภายในหรือภายนอก ไว้บนด้านมุมบนของกระดาษขาวและซ้าย ทั้งนี้ ในส่วนที่เป็นขั้นตอนการผลิตกระบวนการดังกล่าวควรลากจากซ้ายไปขวาเสมอ (Nash and Poling, 2008) ทำให้ไอคอนนักท่องเที่ยวหรือผู้รับบริการ (ลูกค้า) จะปรากฏอยู่ด้านมุมบนขวามือของผู้วาด



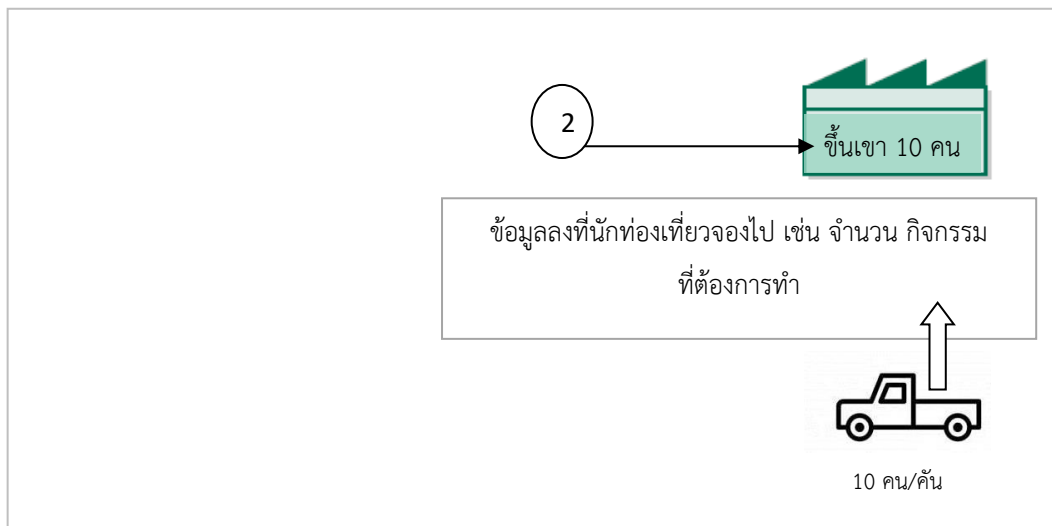
614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9



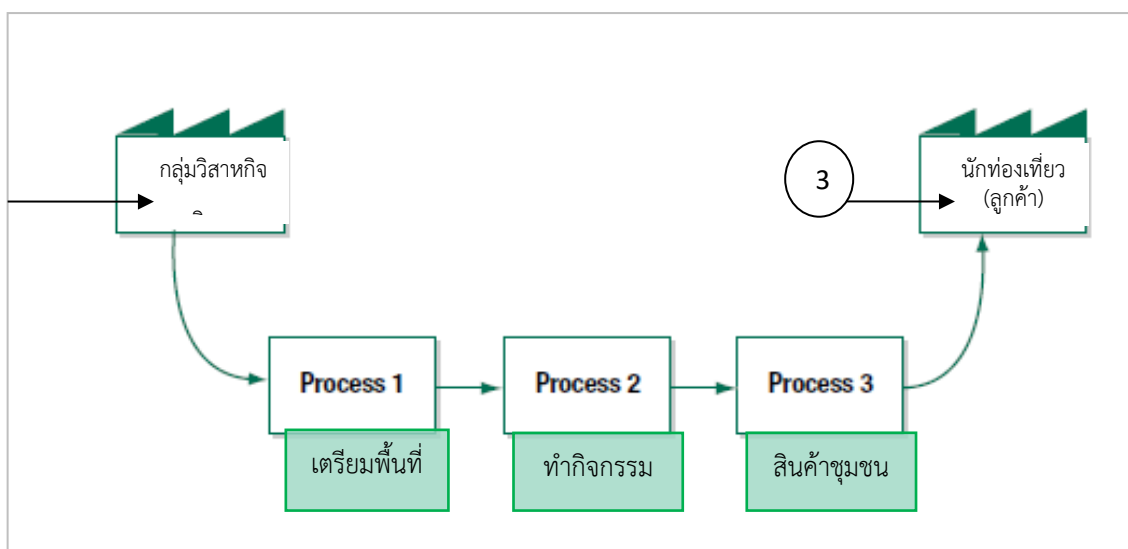
ภาพประกอบ 15 ขั้นตอนที่ 1 วาดไอคอนผู้รับบริการและซีพีพลายเออร์บนมุมทั้ง 2 ของแผ่นภาพ

2. การนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว และความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการมาตรวจสอบเพื่อการเตรียมการกำหนดกระบวนการหลัก หรือกิจกรรมหลักสำคัญในการผลิตสินค้าและบริการการท่องเที่ยวนั้น ๆ (ตามลำดับ)



ภาพประกอบ 16 ขั้นตอนที่ 2 ใส่ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับโปรแกรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ลูกค้าได้จองไว้

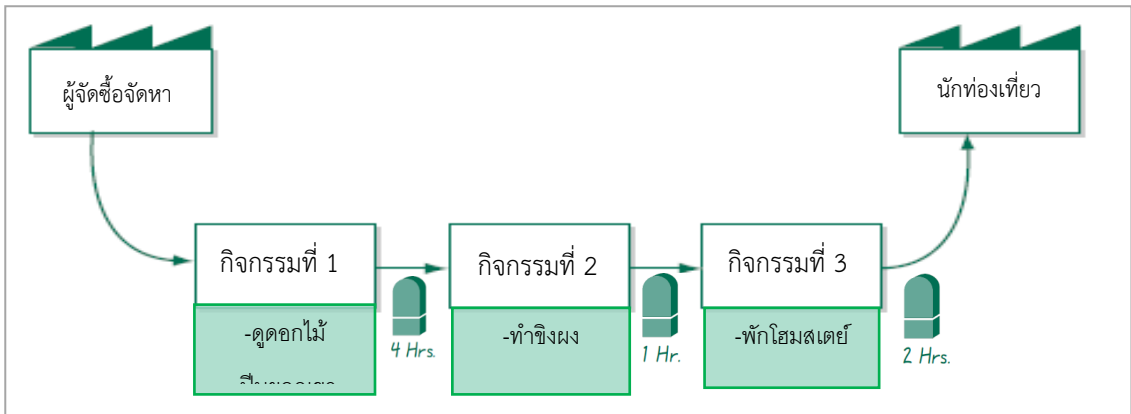
3. วาดกล่องกระบวนการกิจกรรมท่องเที่ยวทั้งหมดที่จะเกิดขึ้น จัดเรียงตามโปรแกรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้จองไว้ โดยสร้างเป็นกล่องข้อมูลสี่เหลี่ยมระบุขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงานลงในช่องดังกล่าว (Data Boxes) โดยให้เริ่มวาดกล่องกระบวนการลงตรงกลางระหว่างกล่องผู้รับบริการ (ลูกค้า) และซัพพลายเออร์ และเริ่มต้นวาดกระบวนการทั้งหมด เริ่มต้นที่จุดปลายน้ำที่ไกลที่สุดเพื่อแสดงรายการคุณลักษณะของกระบวนการทั้งหมด โดยวางกล่องกระบวนการที่ส่วนขวาสุดไปที่ส่วนซ้ายสุดของแผนภาพ



ภาพประกอบ 17 ขั้นตอนที่ 3 วาดกล่องกระบวนการกิจกรรมท่องเที่ยวทั้งหมดที่จะเกิดขึ้น
ที่มา: ดัดแปลงจาก Tapping and Shuker (2003)

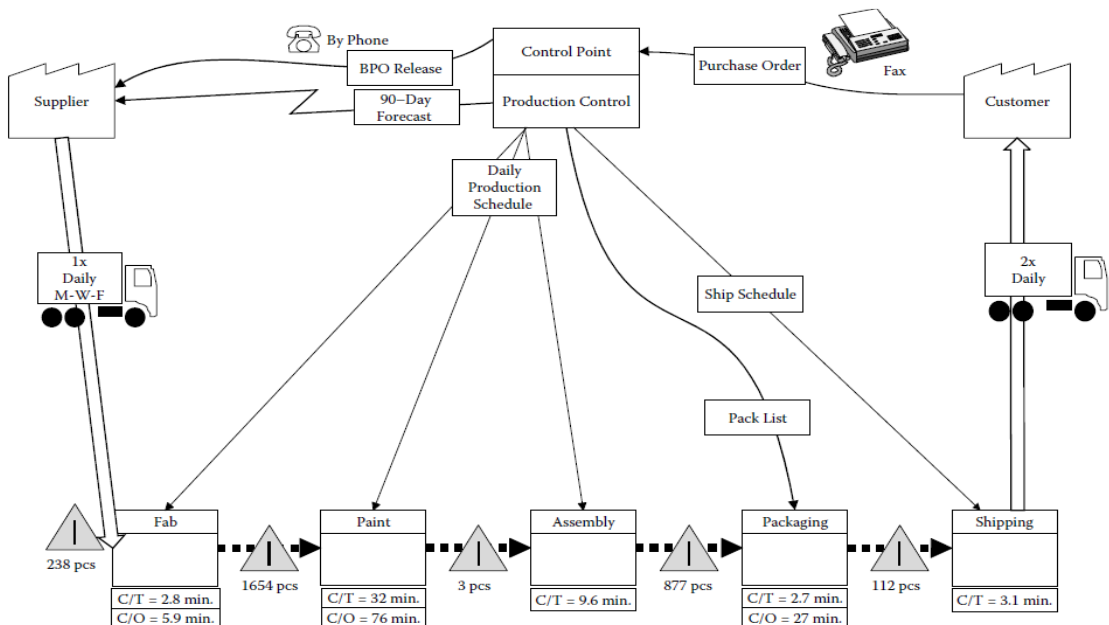
4. รวบรวมข้อมูลทั้งหมดของนักท่องเที่ยว เพื่อการดำเนินการเตรียมทรัพยากรที่ใช้เพื่อจัดกิจกรรมตามที่นักท่องเที่ยวได้ทำการจองไว้ แจ้งชุมชนให้รับทราบถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้น จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามายังพื้นที่ วันเวลาและรอบเวลาของแต่ละกิจกรรมที่มีการจัดกิจกรรมดังกล่าว เพื่อจัดเตรียมกำลังคนตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่การดำเนินงานการท่องเที่ยวในชุมชน

5. วาดเวลาคิว กำหนดเวลาการรอคอยระหว่างกระบวนการ โดยต้องระบุหน่วยวัดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น ชั่วโมง นาที เป็นต้น



ภาพประกอบ 18 ชั้นตอนที่ 5 วาดไคคอนเวลาคิวและเวลาการรอคอยระหว่างกระบวนการ
 ที่มา: Tapping and Shuker (2003)

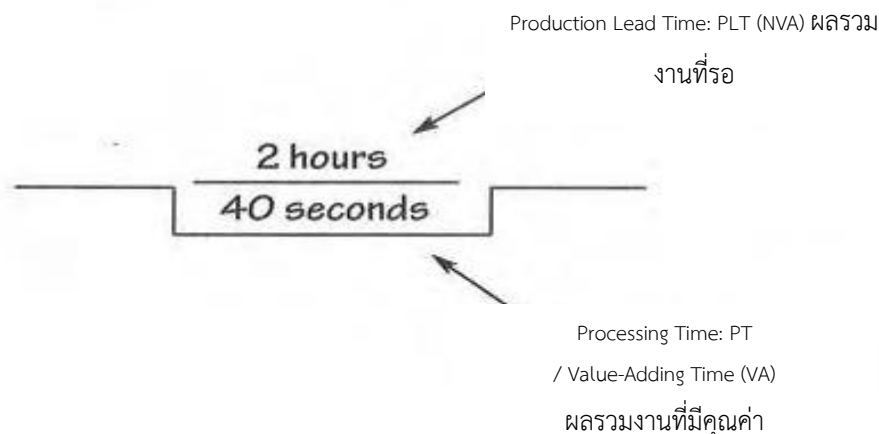
6. วาดกระบวนการสื่อสารทั้งหมดที่เกิดขึ้นในการไหลของการส่งมอบคุณค่า เพื่อให้สามารถเห็นการสื่อสารทั้งหมดทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการที่เกิดขึ้นบนแผนภาพการไหลของคุณค่า โดยลูกศรธรรมดา (→) แทนการไหลของข้อมูลตามปกติ และลูกศรหัก (↔) แทนการไหลของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์



ภาพประกอบ 19 ชั้นตอนที่ 6 วาดกระบวนการสื่อสารทั้งหมดที่เกิดขึ้นบนแผนภาพ
 ที่มา: Nash and Poling (2008)

7. วาดไอคอนกระบวนการผลิตหรือดึง เพื่อระบุประเภทของขั้นตอนการดำเนินงานและกำหนดว่าแต่ละกระบวนการมีการดำเนินงานอย่างไร รวมไปถึงการสรุปการทำงานของกระบวนการทั้งหมดในระบบ

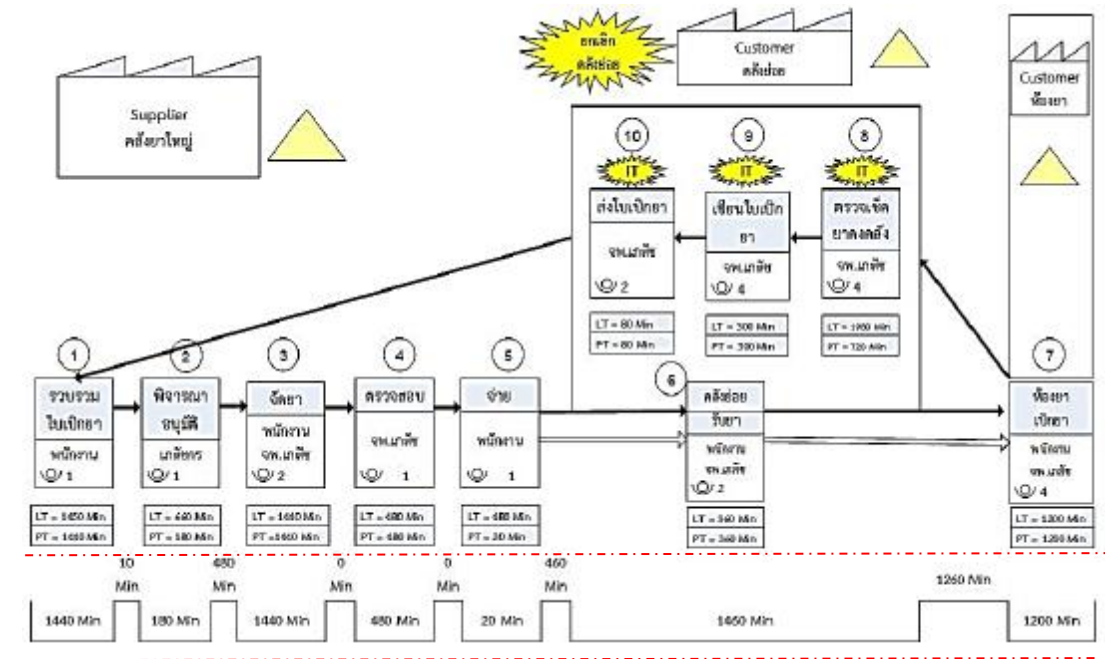
8. รวบรวมเพื่อการคำนวณและสรุปการทำงานของกระบวนการทั้งหมดในระบบ เช่น เวลานำทั้งหมด เวลาในกระบวนการทั้งหมด จากมุมมองของระบบเวลานำทั้งหมด เวลาดำเนินการ เวลาในกระบวนการทั้งหมด เพื่อวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน เพื่อการวางแผนในการออกแบบแผนภาพการไหลของคุณค่าในอนาคต โดยสรุปเป็นไทม์ไลน์แสดงให้เห็นเป็นเส้นด้านล่างของแผนภาพ (ดังแสดงในภาพประกอบ 20) ซึ่งเส้นไทม์ไลน์ที่แสดงนั้นจะทำให้เห็นว่าโดยเฉลี่ยแล้วจะใช้เวลานานเพียงใดในการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบหรืองานที่มีอยู่ทั้งหมดจนเสร็จสมบูรณ์ ทั้งนี้ บรรทัดบนสุดจะวัดระยะเวลารอคอยของกระบวนการซึ่งบางครั้ง เรียกว่า เวลานำหรือเวลาในการผลิต (Production Lead Time: PLT) (ขึ้นอยู่กับปริมาณของสินค้าหรืองานและระดับความต้องการของลูกค้า) เพื่อแสดงให้เห็นว่าโดยเฉลี่ยจะใช้เวลานานเพียงใดในการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบหรืองานที่มีอยู่ทั้งหมดจนเสร็จสมบูรณ์ ส่วนบรรทัดล่างสุดหมายถึงรอบเวลาทั้งหมด (Processing Time: PT) ที่สังเกตในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ



ภาพประกอบ 20 ขั้นตอนที่ 8 สรุปการทำงานของกระบวนการทั้งหมดในระบบจากมุมมองของเวลาที่มา: Rother and Shook (2009)



614255611



ภาพประกอบ 21 ตำแหน่งการสรุปเวลาการทำงานของกระบวนการทั้งหมดในระบบจะอยู่ล่างสุด
ที่มา: กัญจนันรี จิตต์ธนานนท์ นุศราพร เกษสมบุรณ์ และนิวัฒน์ นัธสถาพร (2560)

อย่างไรก็ตามการวางแผนภาพการไหลของคุณค่าของการท่องเที่ยวโดยชุมชน มีความแตกต่างกันในองค์ประกอบของภาพเส้นทางการไหลของคุณค่าการดำเนินงาน กล่าวคือ กิจกรรมการท่องเที่ยวแต่ละกิจกรรมจะมีแผนภาพการไหลของคุณค่าเป็นของตนเอง ดังนั้น งานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยจึงทำการสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่าจากซัพพลายเออร์ผู้จัดหาจัดซื้อทรัพยากรนำเข้า ตลอดทั้งกระบวนการไปจนถึงการส่งมอบสินค้าและบริการท่องเที่ยวดังกล่าวแก่นักท่องเที่ยว ประกอบด้วย กิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล กิจกรรมการทำชิงผง และกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ (โปรแกรมการท่องเที่ยวที่ชุมชนกกระต๋อนนำเสนอบนแบบ 1 วัน 1 คืน (ดูภาคผนวก ข) ผลจากการวิเคราะห์แผนภาพกระบวนการทั้งหมดที่เกิดขึ้นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการแสดงข้อมูลการวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงาน กิจกรรมการท่องเที่ยว และทำการปรับปรุงประสิทธิภาพดำเนินงานด้านต้นทุน และเวลา ซึ่งจะได้กล่าวถึงแผนภาพการไหลของคุณค่าในกิจกรรมดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชนในบทที่ 4 ต่อไป

2. หลักการ ECRS Analysis ในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงานเพื่อลดและกำจัดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดการการท่องเที่ยว

จากการที่แนวคิดการจัดการแบบลีน ในการประยุกต์ใช้ในบริบทขององค์กรธุรกิจต่าง ๆ นั้นจำเป็นจะต้องปรับให้เข้ากับบริบทเฉพาะของแต่ละภาคธุรกิจ (Assen, 2021) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและเพิ่มคุณภาพให้กับธุรกิจได้อย่างดีที่สุด ดังนั้น แนวคิดการจัดการแบบลีน (Lean Management) จึงทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในการบริหารจัดการองค์กรปัจจุบัน (Enterprise Ireland Office Network, 2016) แต่อย่างไรก็ตาม ในการมุ่งสู่การเป็นองค์กรธุรกิจแบบลีนนั้น การดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จอาจเป็นเรื่องที่ไม่ได้ง่ายดายนัก เพราะต้องอาศัยความเข้าใจในระบบการดำเนินงานทั้งหมดในภาพรวม (Overall Process) และยังต้องมีการดำเนินงานที่ต่อเนื่องพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง จึงจะนำมาซึ่งความสำเร็จตามเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด (Panich et al, 2018; Martin and Osterling, 2014)

หลักการ ECRS เป็นหนึ่งในเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการทำงานตามแนวคิดการจัดการแบบลีน ที่ช่วยในการลดและกำจัดปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงาน (ธรรมศักดิ์ ค่วยเทศ นิศาชล จันทรานภาสวัสดิ์ และธีรพล เกื้อนแพ, 2562) อีกทั้ง ยังช่วยแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานและพัฒนาขีดความสามารถในขั้นตอนและวิธีการทำงานได้เป็นอย่างดี อีกเครื่องมือหนึ่งที่เป็นที่นิยมนำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย (ตามธรรม จินากุล, 2020) เพื่อการแก้ไข ปัญหา (ความสูญเปล่า) จากการรอคอยที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงาน และช่วยลดขั้นตอนที่ทำแล้วไม่ได้สร้างคุณค่าให้แก่กระบวนการทำงานนั้น ๆ (อติกานต์ ม่วงเงิน, 2562)

ทั้งนี้ หลักการลดปัญหา (ความสูญเปล่า) เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน หรือ ECRS Analysis เป็นหลักการและเป็นเทคนิคที่ประกอบด้วยหลักสำคัญ 4 ประการ คือ การกำจัด (Eliminate) การรวมกัน (Combine) การจัดใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่าย สะดวก รวดเร็ว (Simplify) ซึ่งเป็นหลักการสำหรับการกำจัดปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว ภายหลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์แผนภาพการไหลของคุณค่าของแต่ละกิจกรรมการท่องเที่ยว (Value Stream Mapping; VSM) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งหลักการ ECRS สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การกำจัด (Eliminate) หมายถึง การกำจัดงานที่ไม่จำเป็น หรือกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าออกไป นั่นคือ การลดและกำจัดปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน 9 ประการ (9 Wastes) (Liker, 2004; Gupta and Sharma, 2016; Andrés-López et al., 2015) อันประกอบด้วย

- 1.1 การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ (Non-Participation/Non-Community Involvement)



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

1.2 การขาดเรื่องราวความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวและหรือขาดความเป็นเอกลักษณ์ชุมชน (Lack of Identity/Story Telling)

1.3 การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (Unclear Communication)

1.4 การผลิตมากเกินไป (Overproduction)

1.5 การรอคอย/ความล่าช้า (Waiting/Delay)

1.6 รูปแบบการขนส่งไม่ดี/การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น หรือไม่ถูกต้อง (Transportation/Motion)

1.7 การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการและองค์กรชุมชน (Non-Organization and Management)

1.8 ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (Defects/Rework)

1.9 การตลาดท่องเที่ยว (Tourism Marketing)

การลดและกำจัดความสูญเปล่าทั้งเก้าประการข้างต้นนี้ นับเป็นหลักการสำคัญในการบรรลุผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จ

2. การรวมกัน (Combine) หมายถึง การรวมกระบวนการดำเนินงานเข้าด้วยกัน (Combine Operations) หรือเป็นการรวมขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นเพื่อลดจำนวนขั้นตอนการทำงานและเวลาในการประมวลผลทั้งหมด (Kasemset Boonmee and Khuntaporn, 2016) อย่างไรก็ตาม ก่อนที่จะทำการรวมกระบวนการนั้น สิ่งสำคัญ คือ ต้องหลีกเลี่ยงการรวมกันแล้วทำให้เกิดกระบวนการหรือวิธีการที่ทำให้เกิดการสิ้นเปลืองต้นทุนมากขึ้น (Kelendar and Mohammed, 2020)

3. การจัดใหม่ (Rearrange) หมายถึง การจัดเรียงขั้นตอนหรือกระบวนการดำเนินงานใหม่ซึ่งการจัดเรียงขั้นตอนการทำงานใหม่นี้ นอกจากจะถือเป็นการทบทวนลำดับของกิจกรรม/เหตุการณ์ (Actions) แล้ว ยังถือเป็นการจัดเรียง ซัพพลายเออร์ วัสดุ อุปกรณ์ ทรัพยากรบุคคล รวมถึงสถานที่ใหม่ตามสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันมากที่สุดด้วย (Kelendar and Mohammed, 2020)

4. การทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (Simplify) หมายถึง การพยายามทำให้กระบวนการต่าง ๆ หรือขั้นตอนในการทำกิจกรรมง่ายขึ้น โดยการลดความซับซ้อนของขั้นตอนหรือเสนอวิธีการที่ง่ายขึ้นในการทำงาน รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อการสนับสนุนหรือเสนอเทคนิคที่ง่ายกว่าในการทำงาน

Bârsan and Codrea (2019) ได้ทำการศึกษา มหาวิทยาลัยแบบสกิน โดยใช้วิธี ECRS เพื่อปรับปรุงกระบวนการบริหารงาน เขาระบุว่า ECRS เป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น และลดข้อเสียที่ส่งผลให้การทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพ ดังนั้น การนำ



614255611

ECRS มาใช้เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานจึงสามารถนำมาใช้ในกระบวนการบริหารงานบริการของมหาวิทยาลัยได้เช่นกัน เนื่องจากจุดมุ่งหมายหลักของวิธีนี้ คือ การลดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า ซึ่งต้องอาศัยการเพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมวิธีการกำจัดปัญหาที่เป็นสิ่งไร้ค่าด้วยการจัดการแบบลีน เพื่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรให้มีความแข็งแกร่ง

นอกจากนี้ การศึกษาของ Kelendar and Mohammed (2020) ยังได้ระบุว่าหลักการ ECRS สามารถนำไปใช้ร่วมกับกลยุทธ์ในการจัดการแก้ไขปัญหา และปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอย่างอื่นได้เป็นอย่างดี เขากล่าวว่า แนวทางของ ECRS Analysis เป็นหลักการเชิงระบบที่มองทั้งโครงสร้างของกระบวนการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร เพราะนอกจาก ECRS จะสามารถลด ความซับซ้อนและจัดระเบียบวิธีคิดให้กับการทำงานขององค์กรแล้ว หลักการและเทคนิคดังกล่าวยังช่วยในการสร้างความคิดเพื่อปรับปรุงกระบวนการและกำจัดของเสียในระบบที่มีอยู่ ด้วยการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และความอยากรู้อยากเห็นของบุคลากร และส่งเสริมให้ตั้งคำถามที่เป็นประโยชน์ในการสร้างการปรับปรุงและพัฒนางานที่ดีขึ้นอีกด้วย เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการศึกษาของ Kasemset Boonmee and Khuntaporn (2016) ที่กล่าวว่า ECRS เป็นเทคนิคทั่วไปอย่างหนึ่งที่ถูกนำมาใช้กับกระบวนการทำงานของมนุษย์เป็นอันดับแรกเมื่อพบว่ากิจกรรมหรือกระบวนการใด ๆ กำลังต้องเผชิญกับสภาพการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และหลังจากนำหลักการ ECRS มาใช้งานแล้วมักจะให้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ต้นทุนลดลง กระบวนการทำงานดำเนินการอย่างเรียบง่ายแต่มีความปลอดภัย (Kasemset Boonmee and Khuntaporn, 2016)

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า เรื่องของการแก้ไขปัญหา (ความสูญเปล่า) และพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้มีความตรงตามที้นักท่องเที่ยวต้องการ เพื่อให้เกิดการใช้งานทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมเต็มความสามารถ ในขณะที่เกิดข้อเสียน้อยที่สุดจึงไม่ใช่เรื่องเฉพาะของการจัดการในภาคอุตสาหกรรมการผลิตเสมอไป หากแต่เป็นเรื่องที่ทุกภาคธุรกิจแม้แต่ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ และเป็นเทคนิควิธีการดำเนินงานที่ยังคงเป็นเรื่องที่ทำนายให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจบริการการท่องเที่ยว ได้ริเริ่มนำหลักการและเทคนิคการดำเนินกลยุทธ์เพื่อการจัดข้อเสียที่เป็นปัญหาและไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางการท่องเที่ยวมาใช้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานในธุรกิจของตนเองอย่างชาญฉลาดและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อผลลัพธ์ในการพัฒนาที่สมบูรณ์แบบตามเป้าหมายอย่างมั่นคง

อย่างไรก็ตาม แม้หลักการ ECRS Analysis จะเป็นเทคนิคที่ช่วยในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิตและภาคบริการที่นิยมนำไปประยุกต์ใช้



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

อย่างแพร่หลาย แต่ยังไม่ปรากฏงานการศึกษาในการนำหลักการดังกล่าวมาใช้กับภาคการท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจึงมีความพยายามที่จะประสบผลสำเร็จครั้งแรกในการนำเอาหลักการ ECRS มาประยุกต์ใช้ร่วมกับเทคนิคการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนขึ้น เพื่อองค์ความรู้ใหม่ทางการศึกษาต่อไป

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับชุมชนกกระทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

กกระทอน เป็นชื่อเรียกตำบลหนึ่งในอำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย เป็นชื่อที่คนทั่วไปใช้เรียกขานท้องที่ชุมชนของตำบลกกระทอน จะต่างจากตำบลอื่น ๆ ในประเทศไทยที่ไม่มีหมู่บ้านที่ชื่อ กกระทอนในตำบลแต่อย่างใด ตำบลกกระทอนแต่เดิมนั้นแยกออกมาจากตำบลด่านซ้าย อันเนื่องมาจากการมีพื้นที่เป็นตำบลที่มีขนาดใหญ่ และจากลักษณะของตำบลที่มีต้นกกระทอนขึ้นอยู่จำนวนมากจึงใช้ชื่อว่า “ตำบล กกระทอน” ซึ่งคำว่า “กก” ภาษาท้องถิ่นหมายถึง ต้นไม้ (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2560)

1. ข้อมูลทั่วไปของชุมชนกกระทอน

1.1 ข้อมูลด้านกายภาพและอาณาเขตติดต่อ

ตำบลกกระทอนอยู่ในเขตปกครองของอำเภอด่านซ้าย และตั้งอยู่ทางตอนใต้สุด ห่างจากอำเภอด่านซ้ายประมาณ 39 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดเลยประมาณ 122 กิโลเมตร มีพื้นที่โดยประมาณ 300 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 187,500 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลด่านซ้าย อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลห้วยเหี้ย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ตำบลบ้านเนิน อำเภอลำหมั่ง จังหวัดเพชรบูรณ์ ตำบลเข็กน้อย อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลโป่ง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ตำบลเนินเพิ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

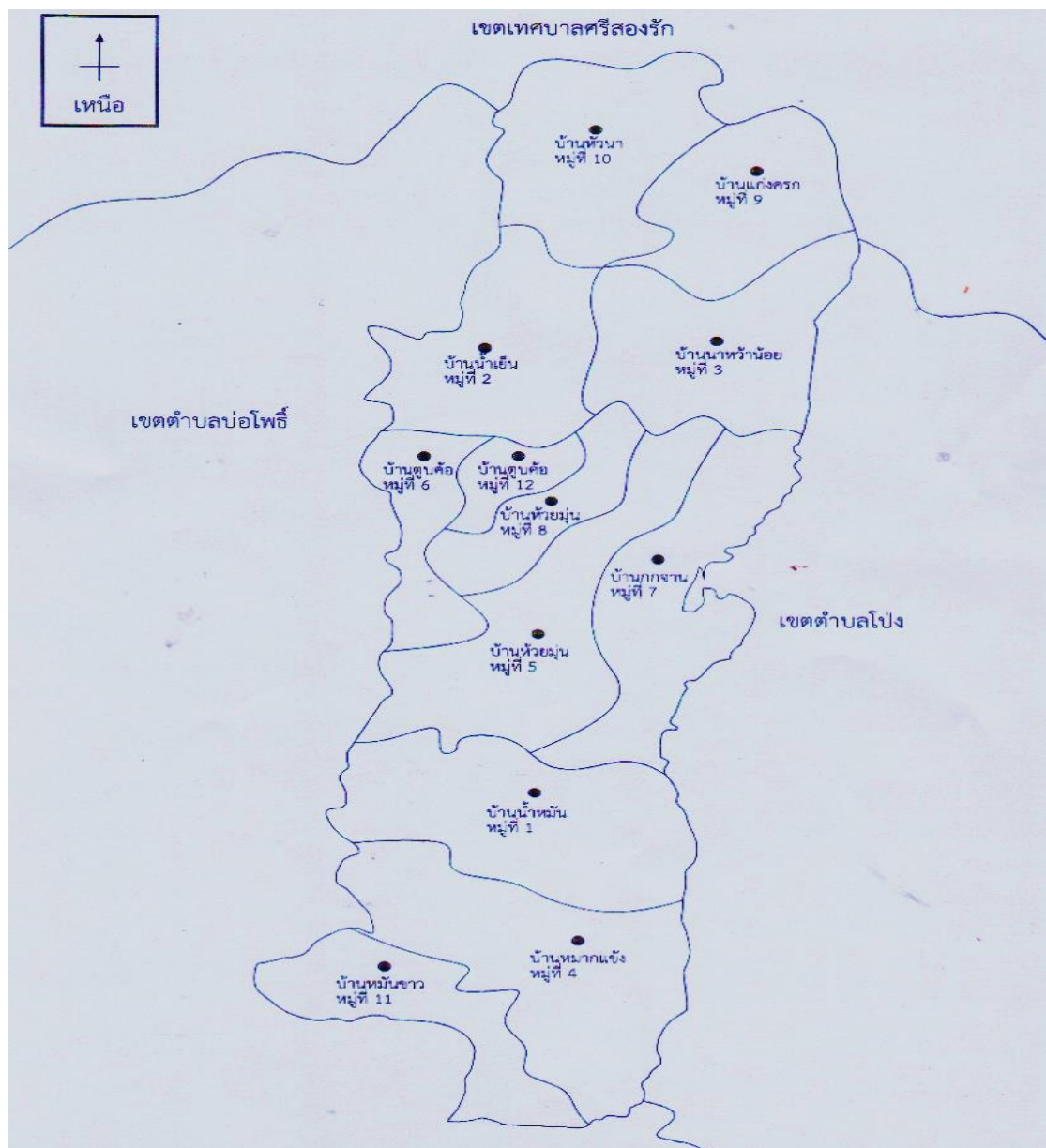
1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศทั่วไปของตำบลกกระทอน ส่วนมากเป็นภูเขา เส้นทางคมนาคมเป็นทางดินพื้นที่สูง ๆ ต่ำ ๆ ในฤดูฝนการสัญจรมีความลำบาก เพราะถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ สภาพดินเหมาะสำหรับการทำไร่พื้นที่เป็นป่าไม้ประมาณ 24,890 ไร่



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9



ภาพประกอบ 22 แผนที่แสดงอาณาเขตตำบลกกสะทอน
ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลกกสะทอน (2564)

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

เนื่องจากตำบลกกสะทอน ตั้งอยู่ที่สูง ทำให้มีอากาศหนาวเกือบตลอดปี โดยฤดูหนาว ระหว่างเดือนธันวาคม - กุมภาพันธ์ อุณหภูมิต่ำสุด 10 องศาเซลเซียส ฤดูร้อน ระหว่างเดือนมีนาคม - พฤษภาคม อุณหภูมิเฉลี่ย 37 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน ลักษณะสภาพดินส่วนใหญ่ของตำบลกกสะทอนเป็นดินร่วนปนทรายเหมาะที่จะทำการเกษตร

1.5 ด้านการเมืองการปกครอง ตำบลกกสะทอน แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านน้ำหมัน, หมู่ 2 บ้านน้ำเย็น, หมู่ 3 บ้านนาหว้าน้อย, หมู่ 4 บ้านหมากแข้ง, หมู่ 5 บ้านห้วยมุ่น, หมู่ 6 บ้านตูปค้อ, หมู่ 7 บ้านกกจาน, หมู่ 8 บ้านห้วยมุ่น, หมู่ 9 บ้านแก่งครก, หมู่ 10 บ้านหัวนา, หมู่ 11 บ้านหมันขาว, และหมู่ 12 บ้านตูปค้อ ประกอบด้วย 2,457 ครัวเรือน ปัจจุบัน มีประชากรทั้งสิ้น 8,051 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลกกสะทอน, 2563)

1.6 ข้อมูลประชากร

ในปี พ.ศ. 2559 ตำบลกกสะทอนมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 7,925 คน แยกเป็นชาย 3,985 คน หญิง 3,940 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,477 ครัวเรือน ปี พ.ศ. 2560 มีประชากรรวมทั้งสิ้น 7,978 คน แยกเป็นชาย 4,010 คน หญิง 3,968 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,516 ครัวเรือน ปี พ.ศ.2561 มีประชาชนรวมทั้งสิ้น 8,027 คน แยกเป็นชาย 4,038 คน หญิง 8,027 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,545 ครัวเรือน โดยจำนวนประชากรมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

ตาราง 5 จำนวนประชากร ตำบลกกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

หมู่บ้าน	ปี พ.ศ. 2561			
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน
หมู่ที่ 1 น้ำหมัน	437	420	857	308
หมู่ที่ 2 น้ำเย็น	399	429	828	230
หมู่ที่ 3 นาหว้าน้อย	223	237	460	136
หมู่ที่ 4 หมากแข้ง	431	430	861	475
หมู่ที่ 5 ห้วยมุ่น	265	301	566	184
หมู่ที่ 6 ตูปค้อ	354	328	682	165
หมู่ที่ 7 กกจาน	342	329	671	183
หมู่ที่ 8 ห้วยมุ่น	404	365	769	232
หมู่ที่ 9 แก่งครก	176	156	332	110
หมู่ที่ 10 หัวนา	320	332	652	194

ตาราง 5 (ต่อ)

หมู่บ้าน	ปี พ.ศ. 2561			
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน
หมู่ที่ 11 หมันขาว	293	293	586	175
หมู่ที่ 12 ตูบค้อ	394	369	763	153
รวม	4,038	3,989	8,027	2,545

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลกกสะทอน (2563)

1.7 ด้านเศรษฐกิจ แบ่งออกเป็น

1.7.1 การเกษตร ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกกสะทอน จำนวน ร้อยละ 82 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และมีผลผลิตที่สำคัญ ได้แก่ ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ชিং ข้าวไร่ ข้าวนา พืชผัก มันเทศ ซึ่งการเกษตรกรรม ประกอบด้วย การทำไร่ ร้อยละ 68 ทำนา ร้อยละ 10 ไร่จ้าง ร้อยละ 8 ทำสวน ร้อยละ 3 ค้าขาย ร้อยละ 4 และเย็บผ้าอุตสาหกรรม ร้อยละ 2

1.7.2 การท่องเที่ยว การท่องเที่ยว/สถานที่ท่องเที่ยวในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกกสะทอน ได้แก่

1.7.2.1 อุทยานเทิดพระเกียรติบ้านหมากแข้ง

1.7.2.2 น้ำตกตาดหมอก อยู่ในพื้นที่บ้านห้วยนา เป็นน้ำตกที่มีความสวยงาม มีหมอกคลุมตามสภาพอากาศที่หนาวเย็น

1.7.2.3 ศูนย์ส่งเสริมการเกษตรที่สูง จังหวัดเลย (บ้านห้วยนา) เป็นศูนย์ทดลองทางวิชาการด้านไม้ผล - ไม้เมืองหนาว ไม้ดอก - ไม้ประดับ

1.7.2.4 ชุมชนชาวเขา (เผ่าม้ง) บ้านตูบค้อ เป็นหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง ทั้งหมู่บ้านมีประเพณีเป็นของตัวเอง สามารถเดินทางท่องเที่ยวเชื่อมต่อ “อุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า” จังหวัดพิษณุโลกได้ ระยะทางประมาณ 20 กิโลเมตร

1.7.2.5 น้ำตกลาดใหญ่ บ้านหมากแข้ง เป็นน้ำตกท่ามกลางขุนเขา

1.7.2.6 น้ำตก 32 ชั้น บ้านหมากแข้ง เป็นน้ำตกที่สวยงามมาก มีจำนวน 32 ชั้น

1.7.2.7 ล่องแก่งปากแบ่ง บ้านหมากแข้ง ทัศนียภาพสวยงามเป็นแก่งหิน การเดินทางสะดวกใกล้หมู่บ้านเหมาะกับการท่องเที่ยวล่องแก่ง

1.7.2.8 ทุ่งซากุระเมืองไทยและภูมโล เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงาม เหมาะแก่การท่องเที่ยวในช่วงฤดูหนาว

1.8 ด้าน ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา ประชาชนตำบลกกสะทอนมีการนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 93 ศาสนาคริสต์ ร้อยละ 7 มีประเพณีและงานประจำปี ประกอบด้วย ประเพณีลอยกระทง ประเพณี สงกรานต์ และประเพณีงานปีใหม่ม้งในเดือนธันวาคมของทุกปี ซึ่งในเรื่องวัฒนธรรมภาษา ในกลุ่ม ชนเผ่าม้งบ้านตบค้อยังพบการใช้ภาษาม้งในการสื่อสารในผู้สูงอายุและพบภาษาลีว ในบ้านหมื่นขาว

1.9 ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ประชาชนในตำบลกกสะทอนได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการทำเครื่องจักสาน เพื่อประโยชน์ใช้สอยในครัวเรือน

1.10 ด้านสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตตำบลกกสะทอน มีสินค้าท้องถิ่นที่ได้ทำการยกระดับคุณภาพ และมาตรฐานสินค้า “หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” ให้เป็นสินค้าของฝากสำหรับผู้มาเยือนไว้ หลายผลิตภัณฑ์ อาทิเช่น ข้าวไร่ ชิงผง และข้าวสืมผัว เป็นต้น

2. ประวัติความเป็นมาของกกสะทอน

คนกกสะทอน เมื่ออดีตย้อนไปสมัยยุคสุโขทัย ได้ปรากฏบันทึกพระบรมไตรโลกนาถ ที่กล่าวเส้นทางระหว่างพรมเก่าหล่มสัก (เพชรบูรณ์) และนครไทย (พิษณุโลก) ซึ่งเป็นเส้นทางที่พ่อขุน บางกลางท่าวเจ้าเมืองบางยาง (นครไทย) ชองสุ่มผู้คนจนมีกำลังเข้มแข็งแล้วร่วมกับพ่อขุนผาเมืองเจ้า เมืองราด (เพชรบูรณ์) ยกกองทัพไปตีศรีสัชชาลัยจากขอมแห่งละโว้ จนได้ชัยชนะจึงปราบดาภิเษก เป็นพระมหากษัตริย์ทรงพระนามว่าพ่อขุนศรีอินทราทิตย์ปฐมกษัตริย์วงศ์พระร่วงแห่งอาณาจักร สุโขทัย เมื่อเข้ามาสู่สมัยกรุงรัตนโกสินทร์ เมืองหล่มเก่าก็กลายเป็นเมืองที่มีพี่น้องชาวลาวโดยเฉพาะ จากหลวงพระบางจึงได้มีการตั้งเมืองใหม่บริเวณทางตอนใต้ของเมืองหล่มเก่า เรียกว่าเมืองหล่มสัก ในปัจจุบัน ชาวกกสะทอนจึงผูกพันจังหวัดเพชรบูรณ์และพิษณุโลกทั้งทางสายเลือดและภูมิประเทศ (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2560)

ตำบลกกสะทอนมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใน 3 จังหวัด ได้แก่ เลย เพชรบูรณ์ และ พิษณุโลก ทั้งนี้ ตำบลกกสะทอน เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวในฐานะเป็นชุมชนที่พำนักเที่ยวบนเขา ภูมโล ภูเขาที่มียอดสูงกว่า 1,661 เมตรจากระดับน้ำทะเล เขาภูมโลแห่งนี้เป็นส่วนหนึ่งของอุทยาน แห่งชาติภูหินร่องกล้าและเป็นรอยต่อของ 3 จังหวัด ดังนั้น เมื่อขึ้นไปบนภูมโลก็จะสามารถมองเห็น แหล่งท่องเที่ยวภูทับเบิกในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ และสามารถเห็นภูหินร่องกล้าในฝั่งจังหวัดพิษณุโลก ได้



614255611

ภูลมโลเป็นภูเขาที่ลมแรงหรือลมโลตลอดปี (โลเป็นภาษาถิ่น หมายถึง มาก) และจากลักษณะที่เป็นยอดเขาสูงมีสภาพอากาศหนาวเย็นนี้เองจึงทำให้เขาภูลมโลเป็นสถานที่ที่มีต้นนางพญาเสือโคร่งที่กว้างใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ซึ่งมีต้นนางพญาเสือโคร่งหรือซากุระเมืองไทยมากถึง 160,000 ต้น บนพื้นที่กว่า 1,200 ไร่ (นิยม กุลาชัย, 2563) โดยจะแบ่งพื้นที่ปลูกออกเป็นจำนวนทั้งหมด 10 แปลง และแต่ละแปลงการบานของดอกจะแตกต่างกันออกไป แต่ลักษณะการบานของดอกมักจะบานไม่พร้อมกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสภาพอากาศในฤดูหนาวของปีนั้น ๆ โดยส่วนใหญ่แปลงที่มีความสูงมากกว่า ดอกจะออกและบานเร็วกว่าแปลงที่อยู่ในระดับความสูงต่ำรองลงมา ซึ่งต้นนางพญาเสือโคร่งจะออกดอกได้ในช่วงปลายเดือนธันวาคมจนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี และดอกจะบานให้นักท่องเที่ยวได้ชมอยู่ประมาณ 2 สัปดาห์ก่อนที่จะร่วงออกไป (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2562)

ภูลมโล ครั้งอดีตเคยเป็นที่ตั้งของฐานทัพคอมมิวนิสต์ เมื่อปี พ.ศ. 2511-2525 พื้นที่สีแดงแห่งนี้เคยใช้เป็นที่รวมไพร่พลและรวบรวมสรรพาวุธ เป็นสนามบินสำหรับการลำเลียงอาวุธ เป็นสนามรบต่อสู้กันระหว่างฝ่ายทหารและคอมมิวนิสต์ (วาริชต์ มัชยมบุรุษ, 2018) อย่างไรก็ดี นับตั้งแต่หลังปี พ.ศ. 2525 ที่กองทัพคอมมิวนิสต์ได้ทำการมอบตัว พื้นที่ภูเขาก็ก็นับเป็นที่ทำมาหาเลี้ยงชีพทำไร่ เลื่อนลอยของชนเขาเผ่าม้ง ต่อมาในปี พ.ศ. 2527 รัฐบาลได้ประกาศให้พื้นที่แห่งนี้เป็นอุทยานแห่งชาติไปพร้อม ๆ กับการทำกินของพี่น้องชาวม้ง ต่อมาในปีพ.ศ.2551 ทางกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืชได้ขอคืนพื้นที่โดยการสร้างแนวทางให้ชาวม้งยุติการบุกรุกป่าเพิ่ม จึงสนับสนุนให้ชาวม้งปลูกป่าในโครงการปลูกป่าตามแนวพระราชดำริซึ่งให้ชาวม้งทำการปลูกพืชไร่ (ชิง) ควบคู่ไปกับการปลูกต้นนางพญาเสือโคร่ง ครั้นเมื่อถึงเวลาผ่านไป 3 ปี ต้นนางพญาเสือโคร่งจึงออกดอกบานสะพรั่งสวยงาม สร้างแรงดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังพื้นที่ภูลมโลเพื่อชมดอกไม้และสัมผัสอากาศที่หนาวเย็นบนพื้นที่สูงแห่งนี้ จนภูลมโลกลายเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปของนักท่องเที่ยวส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2562 การท่องเที่ยวภูลมโลสามารถทำรายได้ให้กับชุมชนกกระต๊อ กว่า 2,266,500 ล้านบาท (นับรายได้จากฤดูท่องเที่ยวของชุมชนคือ ธันวาคม 2561 ถึง กุมภาพันธ์ 2562) (ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกระต๊อ อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย, 2563)



614255611



ภาพประกอบ 23 ดอกนางพญาเสือโคร่ง กลีบดอกจะมี 5 กลีบ มีลักษณะเป็นสีชมพู
ที่มา: ผู้วิจัย 16 ธันวาคม 2563

ตาราง 6 สถิติการท่องเที่ยวชุมชนกสะทอนกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)	รายได้จากการท่องเที่ยว(บาท)
2558-2559	10,744	2,785,940
2559-2560	16,807	4,418,400
2560-2561	13,597	2,725,500
2561-2562	10,703	2,266,500
2562-2563	5,105	1,084,500
27 พ.ย. 2563 – 21 ก.พ. 2564	7,442	1,842,000
5 ธ.ค. 2563 – 29 ม.ค. 2565	6,508	1,519,500

ที่มา: ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย (2563; 2565)

3. การจัดการการท่องเที่ยวของตำบลกสะทอน

การจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ของตำบลกสะทอน โดยเฉพาะกิจกรรมการนำเที่ยวบนเขาภูมโล ชุมชนได้มีการรวมกลุ่มกันของสมาชิกในชุมชนตำบลกสะทอนจัดตั้งองค์กรที่ใช้ชื่อว่า “ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะทอน” ใช้อักษรย่อว่า “ชทก.” มีชื่อภาษาอังกฤษว่า “Koksathon Community Based Tourism Association” ใช้อักษรย่อว่า “KTA” ซึ่งสมาชิกของกลุ่มส่วนใหญ่จะมาจากชาวบ้านใน 3 ชุมชนหลัก ได้แก่ ชุมชนบ้านกจงาน ชุมชนบ้านห้วยมุ่น และชุมชนบ้านน้ำหมัน (นิยม กุลาชัย, 2564) ทั้งนี้ ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะทอน เป็นหนึ่งในชุมชนต้นแบบการท่องเที่ยวโดยชุมชนตั้งแต่ปี พ.ศ.2555 ของ อพท. ที่มีการจัดการการท่องเที่ยวมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 มีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในชุมชน เสริมสร้างศักยภาพชุมชนให้มีความแข็งแกร่งผ่านการท่องเที่ยว ส่งเสริมชีวิตความเป็นอยู่สิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น เสริมสร้างรายได้และกิจกรรมเสริมหลังจากการทำเกษตรให้แก่ท้องถิ่น เกิดการอนุรักษ์วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของชุมชน โดยการมุ่งเน้นให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว

นอกจากนี้ ชมรมฯ ได้มีการจัดตั้งกลุ่มรถยนต์นำเที่ยวภูมโลขึ้นเพื่อคอยบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่ต้องการขึ้นไปชมความสวยงามของดอกนางพญาเสือโคร่งโดยเฉพาะ ซึ่งรถยนต์ที่ชุมชนนำมาให้บริการนำเที่ยวทุกคันจะได้รับอนุญาตจากกรมอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า ตามข้อตกลงด้านการคุ้มครองและดูแลรักษาอุทยานในช่วงฤดูกาลที่อุทยานประกาศให้มีการนำเที่ยวได้ เพื่อการรักษาและป้องกันมิให้เกิดความเสียหายต่อระบบนิเวศของเขตอุทยานและเพื่อแก้ไขปัญหาการท่องเที่ยวภูมโลที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ การรวมกลุ่มรถยนต์นำเที่ยวภูมโลของชมรมฯ เกิดขึ้นเนื่องจากทางอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้าไม่อนุญาตให้นักท่องเที่ยวนำรถยนต์ส่วนบุคคลเข้าไปบนภูมโลในฤดูกาลท่องเที่ยว ประกอบกับสภาพเส้นทางด้านกสะทอน จังหวัดเลย จะมีลักษณะเป็นทางลาดชัน และถนนที่เป็นอุปสรรคขรุขระ ต้องอาศัยความระมัดระวังและทักษะในการขับขี่หากไม่มีความชำนาญในเส้นทางอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุในการขับขี่ได้ และยังถือเป็นการจัดระเบียบในการจัดการการท่องเที่ยวภูมโลให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ไม่ให้เกิดความแออัดทางการจราจร อย่างไรก็ตาม เส้นทางฝั่งกสะทอนนี้แม้จะมีความลำบากและมีระยะทางไกลกว่าฝั่งทางขึ้นฝั่งจังหวัดพิษณุโลกแต่ด้วยสภาพพื้นที่ที่ยังคงความเป็นธรรมชาติที่สมบูรณ์อยู่มากจึงทำให้นักท่องเที่ยวยังคงชื่นชอบความแตกต่างของการเดินทางที่ตื่นเต้นและผจญภัยนี้ การรวมกลุ่มรถยนต์นำเที่ยวภูมโลของชมรมฯ จึงเป็นการให้บริการนำเที่ยวที่สนุกสรวนแต่มีความปลอดภัยและรักษาสภาพแวดล้อมทรัพยากรธรรมชาติไม่ให้เกิดความเสียหายต่อระบบนิเวศในอุทยานแห่งชาติ เพื่อให้คนรุ่นหลังสามารถชมความสวยงามของภูเขาสีชมพูของภูมโลได้ต่อไป



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ปัจจุบันกลุ่มรถยนต์นำเที่ยวภูมิลโของชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กงสะทอนที่ได้รับอนุญาตจากกรมอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้าเพื่อบริการนักท่องเที่ยวมีทั้งสิ้น 70 คัน (ประจบ เนตรแสงสี, 2563) เป็นรถกระบะขับเคลื่อน 4 ล้อ ซึ่งจะอนุญาตให้รับนักท่องเที่ยว ได้ครั้งละไม่เกิน 10 คน/คัน ซึ่งจะใช้เวลาท่องเที่ยวประมาณ 4-5 ชั่วโมง ในแต่ละครั้ง/รอบ ดังนั้น รถนำเที่ยวแต่ละคันจะสามารถนำส่งนักท่องเที่ยวได้วันละ 2 รอบ/วัน และผู้ขับซึ่งทุกคนต้องมี ป้ายประจำตัวผู้ขับขี่ทุกครั้งให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และในด้านจำนวนรถยนต์นำเที่ยวของชุมชน กงสะทอนในแต่ละปีนั้นจะมีจำนวนไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของผู้เข้าร่วมเอง นอกจากนี้แล้ว เพื่อเพิ่มความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวทางชมรมฯ เอง ยังได้ทำบันทึกข้อตกลง (MOU) การทำประกันภัยให้กับนักท่องเที่ยวกับโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชด่านซ้าย เพื่อการประกันและคุ้มครองความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวอีกด้วย (ยุทธศาสตร์ กุลาชัย, 2563)

อย่างไรก็ตาม เส้นทางในการที่จะขึ้นไปชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนภูมิลโนั้น ทางอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้าได้ร่วมกับชุมชนใน 2 ฝั่ง เส้นทางฝั่งจังหวัดเลยและจังหวัดพิษณุโลก ให้มีจุดบริการอำนวยความสะดวกในการนำเที่ยวภูมิลโไว้ทั้งสิ้น 5 จุดบริการ (นิยม กุลาชัย, 2563) ได้แก่

1. จังหวัดเลย บริเวณฝั่งตำบลกงสะทอน อำเภอด่านซ้าย ประกอบด้วย จุดบริการรถนำเที่ยว 3 จุด ได้แก่
 - จุดที่ 1 ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกงสะทอน ห่างจากภูมิลโ ประมาณ 25 กิโลเมตร
 - จุดที่ 2 ชมรมท่องเที่ยวบ้านหมากแข้ง ห่างจากภูมิลโ ประมาณ 35 กิโลเมตร
 - จุดที่ 3 ชมรมมั่งอีसानำเที่ยว (บ้านตูปค้อ) ห่างจากภูมิลโ ประมาณ 13 กิโลเมตร
2. จังหวัดพิษณุโลก บริเวณฝั่งตำบลเนินเพิ่ม อำเภอนครไทย ประกอบด้วย จุดบริการรถนำเที่ยว 2 จุด ได้แก่
 - จุดที่ 3 ชมรมท่องเที่ยวชุมชนบ้านใหม่ร่องกล้า ห่างจากภูมิลโ ประมาณ 7 กิโลเมตร และ
 - จุดที่ 4 ชมรมเนินเพิ่ม (อยู่ในที่ทำการอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า) ห่างจาก ภูมิลโ ประมาณ 15 กิโลเมตร



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9



ภาพประกอบ 24 จุดบริการนำเที่ยวขึ้นภูมโลชมชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะทอน
ที่มา: ผู้วิจัย 14 ธันวาคม 2563

614255611
MSU iThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

แม้ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะทอนจะมีการบริการหลักคือ การบริการนำนักท่องเที่ยวขึ้นเขาภูมโล เพื่อชมความสวยงามของธรรมชาติและดอกไม้ แต่ทางชุมชน ก็ยังได้นำเสนอกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์ที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ระหว่างผู้มาเยือนและคนในชุมชนไว้ให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ไว้ในหลากหลายกิจกรรม เพื่อเป็น ทางเลือกให้แก่นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้วิถีชีวิตและวัฒนธรรมเป็นอยู่ของชาวชุมชนกสะทอนไว้อีกส่วน หนึ่ง เช่น กิจกรรมการทำชิงผง การทำซาบสะทอน น้ำหมักใบสะทอน การทำไอศกรีมข้าวไร่ การชม ไร่ชิงและพืชเกษตรโครงการหลวง การพักโฮมสเตย์ เป็นต้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เกิดการเรียนรู้ ร่วมกับคนในท้องถิ่นในระหว่างการท่องเที่ยวในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากชาวชุมชนกสะทอนทำการท่องเที่ยวโดยชุมชนขึ้นเพื่อเป็น อาชีพทำรายได้เสริมจากการทำอาชีพหลักคือการเกษตร ดังนั้น การเดินทางมาท่องเที่ยวยังชุมชนและ การทำกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน นักท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องแจ้งการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าว ยังชมรมฯ ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน เพื่อที่ทางชุมชนเองจะได้จัดการเตรียมการเพื่อรองรับกิจกรรม การท่องเที่ยวที่อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไปบ้างตามฤดูกาล ซึ่งรายละเอียดกิจกรรมในปัจจุบันบนห้วง ไซ่อุปทานของกระบวนการดำเนินงานการท่องเที่ยวในชุมชนกสะทอนทั้งหมดที่เกิดขึ้น ตั้งแต่เริ่มต้น ที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง ณ ชุมชน กิจกรรมการท่องเที่ยวไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้าย ที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ จะได้นำเสนอในบทที่ 3 ต่อไป



614255611



ภาพประกอบ 25 การท่องเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งและธรรมชาติบนเขาภูมไฉ่
ที่มา: ผู้วิจัย 16 ธันวาคม 2563

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชน ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการดำเนินงาน พบว่ามีงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจบริการแบบลีน (Lean Management) เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน และการกำจัดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานด้วยหลักการแผนภาพการไหลของคุณค่า (Value Stream Mapping: VSM) และหลักการ ECRS Analysis ซึ่งจะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยมีวิธีการศึกษาและผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

นันทิชา โชติพิทยานนท์ (2565) ศึกษา ความรู้ความเข้าใจและความสัมพันธ์ของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในจังหวัดภูเก็ต โดยทำการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต พบว่า พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของปัจจัยต้นน้ำ (ผู้ให้บริการ) ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรม ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านการไหลของข้อมูล ด้านคุณลักษณะขององค์กร และด้านแหล่ง ทรัพยากร ปัจจัยกลางน้ำ (การให้บริการ) ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการ คมนาคมขนส่ง ด้านที่พัก ด้านอาหาร ในระดับมาก มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านวิถีชีวิตชุมชน และด้านสินค้าท้องถิ่น และปัจจัยปลายน้ำทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการกลับมาอีกในอนาคต ด้านการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน และด้านระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตามลำดับ

ธรรมศักดิ์ ค่วยเทศ นิตาชล จันทรานภาสวัสดิ์ และ อีรพล เกื่อนแพ (2563) ได้ศึกษา การลดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงานของอุตสาหกรรมบริการด้านโรงแรม โดยการวิเคราะห์แผนภูมิการไหล โดยการศึกษาเริ่มจากการศึกษากระบวนการ วิเคราะห์ขั้นตอนการทำงาน วิเคราะห์กิจกรรมการไหลหรือการเคลื่อนย้ายและเวลา โดยใช้แนวคิดและหลักการการวิเคราะห์การไหล และหลักการลดความสูญเปล่าด้วยเทคนิค ECRS ซึ่งมุ่งศึกษาพนักงานแม่บ้านในแผนกแม่บ้านห้องซูพีเรียร์เตียงเดี่ยวและเตียงคู่ ก่อนปรับปรุงประสิทธิภาพมีจำนวนขั้นตอนการทำงาน 22 ขั้นตอน และ 27 ขั้นตอน ตามลำดับ ใช้เวลาทำงาน 24.11 นาที/ห้อง และ 32.53 นาที/ห้อง โดยใช้พนักงานทำงานจำนวน 5 คน หลังปรับปรุงการทำงานในห้องพักเตียงเดี่ยวและเตียงคู่ สามารถลดขั้นตอนการทำงานลงเหลือ 20 ขั้นตอนและ 25 ขั้นตอน ใช้เวลาทำงานลดลงเหลือ



614255611

23.14 นาที /ห้อง และ 31.56 นาที/ห้อง ใช้พนักงานทำงานลดลงเหลือ 4 คน คิดเป็นต้นทุนด้านแรงงานที่ลดลงได้ถึง 9,000 บาท/เดือน

นฤมล ไชยวารีย์ ฐิติณัฐ อัครเดชะอนันต์ และบุญพิชชา จิตต์ภักดี (2563) ศึกษาการประยุกต์ใช้แนวคิดลีนเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการคลินิกโรคหัวใจและหลอดเลือด โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) ตารางอธิบายลักษณะกิจกรรมในกระบวนการให้บริการ 2) แผนภูมิกระบวนการไหลของงาน 3) แบบวิเคราะห์คุณค่าของกิจกรรม 4) แบบบันทึกปริมาณเวลาที่ใช้ในกิจกรรม 5) แนวคำถามในการสัมภาษณ์กลุ่มเกี่ยวกับอุปสรรคและข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนากระบวนการบริการ การศึกษาพบว่า กระบวนการให้บริการที่ปรับปรุงโดยใช้แนวคิดลีนประกอบด้วย 4 กระบวนการหลัก คือ กระบวนการให้บริการระยะก่อนตรวจรักษา กระบวนการการให้บริการระยะรอตรวจรักษา กระบวนการการให้บริการระยะตรวจรักษา และกระบวนการการให้บริการหลังตรวจรักษา กิจกรรมย่อยในกระบวนการให้บริการ 19 กิจกรรมย่อย ลดลงจากก่อนปรับปรุง 3 กิจกรรมย่อย ระยะเวลามาตรฐานที่ใช้ในกระบวนการ ให้บริการ 93.59 นาที ซึ่งลดลงจากก่อนปรับปรุง 36.07 นาที ทั้งนี้พบว่าภายหลังการประยุกต์ใช้แนวคิดลีนเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการคลินิก โรคหัวใจและหลอดเลือด สามารถลดจำนวนกิจกรรมในกระบวนการให้บริการ และลดระยะเวลาของกระบวนการในการให้บริการได้ร้อยละ 27.82

ศิริพร เลิศยิ่งยศ ศิริสรณ์เจริญ กมลลิมสกุล และ กนก บุญศักดิ์ (2563) ศึกษาการจัดการโซ่อุปทานเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมอีสานใต้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม พบว่า ชุมชนที่สามารถใช้เป็นต้นแบบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเขตอารยธรรมอีสานใต้มี 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนบ้านปราสาท ชุมชนกลุ่มอนุรักษ์ต้นน้ำมูลโฮมสเตย์บ้านสุขสมบูรณ์ และชุมชนบ้านโคกเมือง และพบว่า ศักยภาพและแนวทางการจัดการโซ่อุปทานจาก 3 ชุมชน พบว่า จุดแข็ง คือ ผู้นำและสมาชิกเข้มแข็ง ที่พักได้รับมาตรฐาน จุดอ่อน คือ ไม่มีแผนที่ชุมชนและชุมชนขาดความรู้เรื่องการจัดการโซ่อุปทาน โอกาส คือ การสร้างเครือข่ายระหว่างชุมชนเพื่อเชื่อมโยงแหล่งทรัพยากร และอุปสรรค คือ คู่แข่งด้านแหล่งท่องเที่ยวใหม่เพิ่มขึ้น และผลการวิจัยยังพบอีกว่ารูปแบบการพัฒนาการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวตามหลัก The Supply Chain Operations Reference (SCOR Model) ทำให้ได้ต้นแบบการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์เชิงนิเวศ และเชิงวัฒนธรรม ที่เกิดจากการคิด วางแผน ตัดสินใจ ดำเนินการ และประเมินผลร่วมกันในชุมชนและเครือข่าย ส่งผลให้เกิด การยกระดับการท่องเที่ยวเขตอารยธรรมอีสานได้อย่างยั่งยืน

มนทิรา สังข์ทอง ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทรและ วิชัย แหวนเพชร (2563) ได้ศึกษารูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ใช้วิธีวิจัย



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

แบบผสมผสานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่าง 3 ภาค คือ ผู้แทนจากองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน พบว่า สภาพห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือสภาพห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านต้นน้ำ มี 6 ตัวแปร คือ ด้านทรัพยากรและศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว ด้านคุณลักษณะขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ ค่านิยมและวัฒนธรรม การมีส่วนร่วมของชุมชน ประสบการณ์และการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ด้านสภาพห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านกลางน้ำ มี 4 ตัวแปร คือ ที่พักอาศัย การขนส่งเพื่อเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การนำเที่ยวและกิจกรรมท่องเที่ยว อาหารและงานฝีมือท้องถิ่น ด้านสภาพห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านปลายน้ำ มี 4 ตัวแปร คือ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว คุณค่าที่รับรู้จากการให้บริการ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว การกลับมาเที่ยวซ้ำ และการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มี 3 ตัวแปร คือ การรักษาวัฒนธรรมของชุมชน คุณภาพชีวิตของชุมชน การรักษาสภาพแวดล้อม พบว่า ผลการพัฒนาในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เป็นไปตามรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว และแบบจำลองสมการโครงสร้างของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ที่ได้พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

อดิگانต์ ม่วงเงิน (2562) ศึกษา การประยุกต์ใช้เทคนิคแบบสิ้น (ECRS+IT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานระบบตู้รับคืนหนังสืออัตโนมัติ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ผลการศึกษาพบว่าการประยุกต์ใช้เทคนิคแบบสิ้น (ECRS+IT) สามารถลดจำนวนขั้นตอนของกระบวนการทำงานลงคิดเป็นร้อยละ 58.824 ลดรอบเวลาทั้งหมดของกระบวนการทำงานได้คิดเป็นร้อยละ 88.634 ลดรอบเวลาการรอคอยทั้งหมดของกระบวนการทำงานได้คิดเป็นร้อยละ 89.501 เพิ่มเวลาของขั้นตอนที่มีคุณค่าทั้งหมดของกระบวนการทำงานได้คิดเป็นร้อยละ 96.109 และลดเวลาของขั้นตอนที่ไม่มีคุณค่าทั้งหมดของกระบวนการทำงานได้ร้อยละเปอร์เซ็นต์ จากการทดสอบความแตกต่างก่อนและหลังการปรับปรุง พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ เวลาของการรอคอยและรอบเวลาการทำงานก่อนและหลังการปรับปรุงกระบวนการทำงานลดลง ทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ใช้บริการระบบตู้รับคืนหนังสืออัตโนมัติสามารถตรวจสอบข้อมูลการรับคืนหนังสือผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของห้องสมุด รวมถึงได้รับข้อมูลแจ้งเตือนการรับคืนหนังสือที่รวดเร็วขึ้น และควรมีปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการที่ดี และขยายขอบเขตไปใช้กับกระบวนการอื่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของห้องสมุด



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ธรรมศักดิ์ ค่วยเทศ นิศาชล จันทรานภาสวัสดิ์ และธีรพล เกื่อนแพ (2562) ศึกษา การปรับปรุงประสิทธิภาพห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมบริการโรงแรมจังหวัดสุโขทัย โดยศึกษา โรงแรมอิสระและโรงแรมระบบเครือข่าย ดำเนินการวิจัยโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูล สัมภาษณ์และ สังเกต หลังจากการปรับปรุงประสิทธิภาพโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในการดำเนินงาน พบว่า ธุรกิจ โรงแรมอิสระสามารถลดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า (Non Value Added: NVA) ลง 2 กิจกรรม ระยะเวลาลดลง 5.15 นาที ส่งผลให้กิจกรรมที่มีคุณค่าเพิ่ม (Value Added: VA) มีร้อยละเพิ่มขึ้น ตามไปด้วยคิดเป็น 1.37 และโรงแรมระบบเครือข่ายสามารถลดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า;NVA 2 กิจกรรม ระยะเวลาลดลง 5.20 นาที คิดเป็นร้อยละที่ลดลง 0.31 ส่งผลให้กิจกรรมที่จำเป็นแต่ไม่มีคุณค่า เพิ่ม (Necessary but Non Value Added: NNVA) กิจกรรมที่มีคุณค่าเพิ่มทั้ง 2 กิจกรรมมีร้อยละ ที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วยคิดเป็น 0.32 และ 0.01 ตามลำดับ

Panich Hasachoo และ Sirisawat (2561) ศึกษา การพัฒนาที่ยั่งยืนเพื่อ การส่งเสริมรายได้ชุมชนและสร้างกลยุทธ์ในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน พบว่า ปัจจัยด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการปรับปรุงการจัดการประสิทธิภาพของสถานที่ท่องเที่ยว ผลการศึกษา พบว่า มิติทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์สูงสุดเมื่อทดสอบกับรายได้ของชุมชนใน 1 ปี ตามด้วยมิติสิ่งแวดล้อม และมิติทางสังคม ตามลำดับ เขาสรุปผลการศึกษาว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจเป็น กฎเกณฑ์สำคัญที่สุดสำหรับห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงชุมชนที่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากรายได้ ถูกบันทึกเป็นสินทรัพย์ที่มีอยู่ ยิ่งชาวบ้านมีรายได้มากเท่าไร การพัฒนาชุมชนก็จะยิ่งสูงขึ้นเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์เชิงบิบทระหว่างปัจจัยหลัก 3 ประการในการดำเนินการพัฒนาห่วงโซ่ อุปทานการท่องเที่ยวนั้นวัดผลโดยใช้วิธีการทางสถิติ ผลในการศึกษานี้พบว่า ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน แม้มิติด้านเศรษฐกิจจะเป็น สิ่งสำคัญที่สุดสำหรับการพัฒนาชุมชน แต่การพิจารณาบริบททางเศรษฐกิจเพียงด้านเดียวเท่านั้น ที่ส่งผลดีในระยะสั้น การรักษาสมดุลระหว่างบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม จึงจำเป็นยิ่ง ต่อการพัฒนาชุมชนที่ประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว ในขณะเดียวกัน ความร่วมมือภายใน พันธมิตรสหพลายเช่น (เช่น สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก การเดินทาง และอาหารและเครื่องดื่ม) ในหมู่บ้านสามารถนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพตลอดการดำเนินงานจากต้นจนจบ

ทัศนีย์ สิริรายกุล (2560) ศึกษา การจัดการโซ่อุปทานสำหรับการท่องเที่ยว โดยชุมชนบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์และการสังเกต พบว่า นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มาเป็นหมู่คณะและพักค้างแรม 1 คืน โดยการจองแพ็คเกจทัวร์กับทางกลุ่มโฮมสเตย์ ส่วนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัวจะไม่พักค้างแรมเนื่องจากไม่ทราบข้อมูลด้านการ มีที่พัก แนวทางการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ควรมีการพัฒนากิจกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับ



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีอยู่ภายในชุมชนบ้านเชียง แนวทางการพัฒนาด้านกายภาพควรจัดให้มีรถโดยสารสาธารณะวงรถเข้าไปถึงชุมชนบ้านเชียง พบว่า ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ด้วยแนวความคิดการออกแบบเพื่อทุกคน ควรมีรถจักรยานให้เช่าเพื่อความสะดวกในการเดินทางไปยังจุดชม ต่าง ๆ ควรมีกิจกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วม ด้านสารสนเทศควรมีการนำเอาระบบการสื่อสารสังคมออนไลน์มาใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้มากขึ้น และแนะนำการเดินทางไปยังจุดชมต่าง ๆ และ ระบบการสื่อสารแนะนำโดยเสียงภายในพิพิธภัณฑ์ ด้านการเงินควรมีระบบการจองที่พักผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ แนวทางการพัฒนาด้านอื่น ๆ ควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่โดยคงความเป็นอัตตาลักษณ์ไว้เพื่อ สร้างมูลค่าเพิ่ม การปรับปรุงภูมิทัศน์ด้วยแนวความคิดการออกแบบเพื่อทุกคน มาประยุกต์ให้เพื่อยกระดับให้มีความเป็นสากล และควรมีการจัดประชุมชุมชนเพื่อให้มีส่วนร่วมในแนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ให้มีความยั่งยืนเกิดสมดุลกันทั้งชุมชน

พันธิภา พิญญะคุณ อารี ชิวเกษมสุข และเพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2560) ศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริการคลินิกเบาหวานโดยประยุกต์ใช้แนวคิดแบบลีน โรงพยาบาลศูนย์เจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้แนวคิดแบบลีนและหลักการ ECRS ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการบริการคลินิกเบาหวานมีขั้นตอนการรับบริการลดลงเหลือเพียง 6 ขั้นตอน จากเดิมที่อยู่ 16 ขั้นตอน ผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงกว่ารูปแบบเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีแนวทางและคู่มือการให้บริการที่เน้นคุณภาพการบริการมากขึ้น นอกจากนี้ ด้านระยะเวลาการใช้บริการลดลงน้อยกว่ารูปแบบเดิม โดยเวลาการใช้บริการที่สั้นที่สุดเหลือ 47 นาที จากเดิมที่ใช้ 106 นาที และระยะเวลาที่ยาวที่สุดลดลงเหลือ 168 นาที จาก 434 นาที และคุณค่าการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยสูงขึ้นกว่ารูปแบบเดิมโดยค่าต่ำสุดเท่ากับ 2.07% และค่าสูงสุดเท่ากับ 44.34% แต่หลังการพัฒนาค่าต่ำสุดเท่ากับ 10.12% และค่าสูงสุดเท่ากับ 89.36% และร้อยละของคุณภาพการบริการที่มีการลดความสูญเสียจากการใช้บริการครั้งแรกตามการรับรู้ของผู้ป่วยเบาหวานโดยใช้แนวคิดลีนสูงกว่ารูปแบบเดิมเป็น 85.02% จากเดิมที่มี 29.07%

คลอเคลีย วจนะวิชากร และปานจิต ศรีสวัสดิ์ วรรณัญ ทิพย์โพธิ์ (2559) ศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการผลิตเพื่อลดความสูญเสียและเพิ่มคุณภาพผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผา ภาณีศึกษา ชุมชนเครื่องปั้นดินเผาปากห้วยวังนอง จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิตเครื่องปั้นดินเผาของชุมชนมีของเสียน้อยลง โดยการวิเคราะห์สาเหตุปัญหาและทำการลดของเสียในกระบวนการผลิตด้วยหลักการ ECRC พบว่า การเกิดของเสียจากกระบวนการเผาส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตมากที่สุด และจากการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการเผาครบพบว่า ของเสียจากกระบวนการเผาลดลงเหลือประมาณ 3% ของจำนวนครกที่เผาต่อครั้ง หรือประมาณ 105 ชิ้น จากเดิมที่เกิดของเสียมากถึง 10 % ของจำนวนครกที่เผาต่อครั้ง หรือประมาณ 350 ชิ้น (ปริมาณครกที่เผาต่อครั้ง 3,500ชิ้น/เตา/ครั้ง) และด้านการดำเนินงานแก้ไข



61425611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ปัญหาความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่มากเกินไป พบว่า เมื่อออกแบบชั้นวางครกฝั่งลมและ ออกแบบวิธีการจัดเรียงครกใหม่พนักงานมีกิจกรรมการเดินที่ลดลงจากเดิมที่เดินนำครกไปฝั่งลม 300 รอบ ชนได้ 300 ชั้น เป็นพนักงานเดิน 1 รอบได้ครก 5 ชั้น จำนวนครก 300 ชั้นพนักงานเดินเหลือ เพียง 60 รอบ คิดเป็นระยะทาง 360 เมตร จากเดิมที่ต้องเดินระยะทาง 1,800 เมตร

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Kelendar and Mohammed (2020) ศึกษาหลักการลีนและ ECRS: การพัฒนา กรอบการทำงานเพื่อลดของเสียในแผนกการดูแลสุขภาพ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนากรอบ การทำงานโดยใช้หลักการ Lean และ ECRS เพื่อลดของเสียภายในภาคการดูแลสุขภาพ เพื่อ การพัฒนากรอบแนวคิดสำหรับส่งเสริมวิถีคิดที่เป็นระบบ และเพื่อสร้างแนวคิดที่แตกต่างกันในการลด ของเสียในภาคการดูแลสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่า วิธี ECRS เป็นส่วนสำคัญของชุดเครื่องมือ Lean Approach และจำเป็นสำหรับภาคการดูแลสุขภาพ เนื่องด้วย ECRS เป็นกระบวนการง่าย ๆ ที่ช่วยใน การดำเนินการปรับปรุงอย่างทันที่และรวดเร็ว ที่สามารถทำได้โดยการกำจัดขั้นตอนหรือกิจกรรม ไม่เพิ่มคุณค่า (NVA) การรวมขั้นตอนในทันทีหากเป็นไปได้ (Combine) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อไม่ สามารถกำจัดแต่ละขั้นตอนได้ (Eliminate) การจัดเรียงกระบวนการใหม่ (Rearrange) และทำให้ ขั้นตอนที่ยุงยากซับซ้อนมีความง่ายขึ้น (Simplify) ซึ่งอาจช่วยประหยัดเวลาช่วยประหยัดเงินได้ นอกจากนี้ หลักการ ECRS ยังสามารถกระตุ้นให้เกิดวิถีคิดแบบใหม่ ๆ อำนวยความสะดวกในการ อภิปรายผลการวิเคราะห์และประเมิน อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมการพัฒนาความคิดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อ การลดข้อเสียหรือปัญหาที่มีอยู่ในการทำงานให้เหลือน้อยที่สุด เพื่อการดำเนินกระบวนการปัจจุบัน ให้ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Bársan and Codrea (2019) ศึกษา มหาวิทยาลัยแบบลีน: การประยุกต์ ใช้เครื่องมือ ECRS เพื่อปรับปรุงกระบวนการบริหารงาน โดยใช้แบบฟอร์มการสังเกตที่ออกแบบมา จากการระดมสมองจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อการวิเคราะห์กระบวนการทำงานในการกรอก แบบฟอร์มของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต้องดำเนินเอกสารก่อนจบการศึกษา เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ การดำเนินงานและลดขั้นตอนที่ซับซ้อนในการดำเนินการเดินเอกสารขอจบการศึกษา ผลพบว่า หลังจากการปรับปรุงประสิทธิภาพ กิจกรรมการตรวจสอบจากจุดต่าง ๆ และลงนามลดลงเหลือ 4 จุด จากเดิมที่มีทั้งหมด 8 จุด การลดการกรอกชื่อและข้อมูลในแบบฟอร์ม/เอกสารทุกครั้งในแต่ละจุดเป็น การกรอกในเอกสารออนไลน์ที่บันทึกชื่อและข้อมูลโดยอัตโนมัติ ทำให้เวลาในการดำเนินการทั้งหมด ลดลง ของเสียจากการค้นหา (สำหรับนักศึกษา) ถูกกำจัดเนื่องจากแบบฟอร์มจะถูกส่งผ่านภายใน จากสำนักงานหนึ่งไปยังอีกสำนักงานหนึ่งผ่านระบบออนไลน์ และเวลาในการรอลดลงเนื่องจาก นักศึกษาไม่ต้องใช้เอกสาร/แบบฟอร์มไปยังแต่ละฝ่ายในมหาวิทยาลัย และเส้นทางการขนส่งเอกสาร ก็ได้รับการปรับปรุงและลดลงเช่นกัน



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

Suhardi Anisa and Laksono (2019) ศึกษาการลดของเสียโดยใช้หลักการผลิตแบบลีนและ ECRS ในอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ของอินโดนีเซีย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการลดของเสียในขั้นการผลิตให้มีน้อยที่สุด โดยใช้หลักการ Value Stream Mapping (VSM) เป็นเครื่องมือในการระบุของเสียผ่านการแยกกิจกรรมที่มีมูลค่าเพิ่ม และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าในกระบวนการผลิต และทำการปรับปรุงทำโดยใช้เทคนิค 5W1H และหลักการ ECRS ร่วมกับการพิจารณาปริมาณงานของผู้ปฏิบัติงานเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาคอขวดและลดระยะเวลาการรอคอยสินค้า ผลการศึกษาพบว่า เวลาในการรอคอยสินค้าลดลงประมาณร้อยละ 4.79 และสามารถปรับสมดุลภาระงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ บริษัทยังสามารถใช้ประโยชน์จากเวลาที่เหลือในการดำเนินการตามคำสั่งซื้ออื่น ๆ โดยไม่ต้องจ้างคนงานเพิ่ม

Pradeep et al. (2019) ศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานในร้านขายเครื่องจักรของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์โดยใช้เครื่องมือแบบลีน ผลการศึกษาหลังจากการปรับปรุงประสิทธิภาพพบว่า การใช้เครื่องจักรในสายการผลิตเพื่อแปลงวัตถุดิบเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ลดลงจาก 10 เครื่อง เป็น 5 เครื่อง รอบเวลาของเครื่องลดลงเหลือ 4.6 นาที ซึ่งอยู่ภายในเวลาที่ใช้งานได้ ด้านผลผลิตของแรงงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 30 อัตราส่วนของปริมาณการผลิตต่อจำนวนคนงานเพิ่มขึ้น ผลคือ การใช้กำลังคนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า 150 หน่วยต่อวัน จากเดิมที่ต้องใช้กำลังคนเท่ากับ 7.5 ทำงาน 2 กะ (รวม 20 คน) เป็นการทำงาน 2 กะ แต่ใช้ 5 คนต่อกะ (รวม 10 คน) อีกทั้งจำนวนเวลาชั่วโมงคนงาน (แรงงาน) ยังลดลงจาก 3,250 ชั่วโมง เป็น 1,760 ชั่วโมง และผลลัพธ์ที่ได้ในการศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในการประยุกต์ใช้เทคนิคการ ECRS ช่วยลดของเสียโดยการผสมผสานด้านเครื่องมือ คน และเครื่องจักร ช่วยลดการใช้กำลังคน ลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพิ่มเติม ประสิทธิภาพในการผลิตแรงงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และลดเวลาในการผลิตอีกทั้งยังช่วยให้ประหยัดพื้นที่ในการทำงานได้อีกด้วย

Xin (2018) ศึกษา รูปแบบการบริหารจัดการหลายโครงการตามหลักการ ECRS เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการออกแบบกระบวนการขององค์กร Guangzhou Metro Rail Transit Group โดยการปรับระบบกระบวนการทางธุรกิจและการวางแผนองค์กร จากปัญหาในกระบวนการที่พบ ได้แก่ ปัญหาการประสานงานระหว่างแผนกหน้าที่และแผนกโครงการ ปัญหาตำแหน่งหัวหน้าที่ซ้ำซ้อนทั้งตำแหน่งหัวหน้าในหน้าที่ขององค์กรและหัวหน้าสำหรับโครงการ และปัญหาอำนาจและความรับผิดชอบของผู้จัดการโครงการไม่เท่ากัน โดยใช้วิธี ECRS และสร้างรูปแบบองค์กรจากเดิมที่เน้นการทำงานตามหน้าที่เป็นการทำงานเชิงโครงการ (Function-Oriented to Project-Oriented) ซึ่งเน้นโครงการเป็นศูนย์กลางในทางปฏิบัติและปรับสมดุลของโครงการ โดยมีขั้นตอนการปรับปรุงระบบการทำงานขององค์กร 3 ขั้นตอน ได้แก่ การตรวจสอบและสำรวจสภาพการณ์พร้อมเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องในรูปแบบของการทำงานแบบดั้งเดิม และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

อาวุโสและผู้จัดการโครงการของบริษัท เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาที่ซ่อนอยู่ในองค์กรกระบวนการดั้งเดิม ต่อมาเป็นขั้นตอนการออกแบบกระบวนการด้วยวิธี ECRS เพื่อการยกเลิก ผสาน จัดเรียงกระบวนการใหม่ เพื่อลดความซับซ้อนของกระบวนการขององค์กรเดิม และขั้นตอนสุดท้ายเป็นการสร้างรูปแบบองค์กรที่มุ่งเน้นโครงการหรือศูนย์บริหารโครงการ เพื่อรวมการทำงานข้ามองค์กรเข้ากับทีมโครงการเฉพาะ ผลพบว่า รูปแบบองค์กรที่มุ่งเน้นโครงการ สามารถแก้ปัญหาคำสั่งการหลายโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถกำจัดสถานการณ์ที่เป็นปัญหาการทำงานแบบตามลำดับชั้นบนลงล่าง แก้ไขปัญหาความยุ่งยากในการประสานงานระหว่างโครงการ และสามารถหลีกเลี่ยงการทำหน้าที่บริหารจัดการแบบโครงสร้างเมทริกซ์ระหว่างการทำหน้าที่ตำแหน่งหัวหน้าที่ซ้ำซ้อนทั้งตำแหน่งหัวหน้าในหน้าที่และหัวหน้าในโครงการได้อีกด้วย

Ghaderi Hatamifar และ Khalilzadeh (2018) ศึกษา การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยในการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (TSCM) ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอิสฟาฮาน ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวชั้นนำในประเทศอิหร่าน ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านนันทนาการและความบันเทิง ระบบขนส่ง สถานที่ท่องเที่ยว การบริการจัดเลี้ยง แหล่งช้อปปิ้ง และที่พัก ไม่สามารถตอบสนองนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ ในขณะที่ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว และปัจจัยด้านข้อมูลการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวพึงพอใจ ผลการศึกษานี้บ่งชี้ว่าการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในอิสฟาฮาน ไม่ประสบผลสำเร็จในการสร้างการบูรณาการและการทำงานร่วมกันในภาคส่วนต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวเข้าไม่พอใจกับสถานที่ท่องเที่ยวเนื่องจากผลกระทบเชิงลบ และคุณภาพการบริการไม่เป็นที่พึงพอใจ ดังนั้น สถานที่ท่องเที่ยวที่ไม่ได้มีคุณภาพเพียงพอเหล่านี้ จึงจำเป็นต้องมีกิจกรรมการอนุรักษ์ ปรับปรุง และบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง และผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจในภาคที่พัก แม้ว่าอิสฟาฮานจะมีที่พักจำนวนมากทั้งในด้านจำนวนและประเภท แต่คุณภาพของที่พักไม่พึงพอใจ นอกจากนี้มีปัญหาคาดแคลนโรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาว ที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าที่มีคุณภาพสูงที่มีสัญชาติและความคาดหวังที่แตกต่างกัน ปัญหาการขาดแคลนรูปแบบการเดินทางที่หลากหลาย สิ่งอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการไม่เพียงพอ ร้านอาหารคุณภาพดีพร้อมอาหารหลากหลายจำนวนจำกัด ซึ่งลักษณะที่แตกต่างกันของซัพพลายเออร์ในห่วงโซ่ รูปแบบธุรกิจและรูปแบบการจัดการ ประเภทของผลิตภัณฑ์หรือบริการ และความสัมพันธ์ระหว่างซัพพลายเออร์ เป็นประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณา โดยอิสฟาฮานซัพพลายเออร์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีรูปแบบการจัดการและการดำเนินงานของตนเอง มีอำนาจและความเป็นอิสระสูงไม่ได้ควบคุมโดยรัฐบาลหรือหน่วยงานกึ่งรัฐบาล บริษัทเหล่านี้ถือว่าตนเองไม่อยู่ในช่องทางการจัดจำหน่ายของรัฐ จึงอยากให้บริการแก่พันธมิตรตนเองมากกว่าที่จะให้บริการแก่ภาคีห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวทั้งหมด ดังนั้น



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ซัพพลายเออร์เหล่านี้จึงขาดความสัมพันธ์ระหว่างสองฝ่ายภายในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวทำให้ยากต่อการมีการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ

Rauch et al. (2016) ได้ศึกษา การบริการแบบลีน (Lean Hospitality) การประยุกต์ใช้วิธีการจัดการแบบลีนในโรงแรม โดยศึกษากรณีโรงแรมโรงแรมสำหรับครอบครัวระดับพรีเมียมที่ประยุกต์ใช้วิธีการจัดการแบบลีนในโรงแรม ผลพบว่า โรงแรมได้นำไปใช้ในหลายแผนกและประสบผลสำเร็จ คือ ในแผนกคลังสินค้าโรงแรม โดยที่ภายในคลังสินค้าและวัสดุ จะมีการจัดแบ่งผลิตภัณฑ์ออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามประโยชน์การใช้งานและสถานที่ที่จะนำไปใช้ และมีวิธีการในการจัดเก็บที่แตกต่างกัน ในสถานที่และชั้นต่าง ๆ ที่กระจายอยู่ทั่วทั้งอาคารซึ่งส่งผลดีต่อการดำเนินกิจการทำให้ง่ายต่อการจัดเก็บ และเพื่อลดเวลาในการเข้าถึงและระยะทางในการเคลื่อนย้ายของเข้าและออก ผ่านการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่มีการใช้งานผลิตภัณฑ์บ่อยมากเป็นหลัก และทำการจัดวางไว้ใกล้กับทางเข้าคลังสินค้ามากที่สุด อีกทั้ง มีการนำระบบบาร์โค้ดมาใช้ทำให้สามารถสแกนรหัสข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้อย่างรวดเร็วแม่นยำ การประยุกต์ใช้ในการจัดการแผนกแม่บ้านเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการทำความสะอาดห้อง โดยการวาดแผนผังเส้นทางการวิเคราะห์การไหลของวัสดุแบบลีน (แผนภาพสเปาเก็ตต์) เพื่อช่วยให้พนักงานเห็นเส้นทางและประเภทการขนส่งได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยหลังจากการปรับปรุง ทุกชั้นในโรงแรมจะมีรถเข็นประจำอยู่ 2 คัน คันแรกสำหรับผ้าที่สะอาด และอีกชุดคันที่ 2 สำหรับผ้าสกปรก โดยพนักงานทำความสะอาดจะถูกแบ่งออกเป็นทีมหนึ่งทีมประกอบด้วยคนรับผิดชอบงานที่แตกต่างกัน 2-3 คน ทำงาน 3 อย่าง คือ คนที่ทำงานการทำความสะอาดและเมื่อเสร็จจะต้องวางผ้าสกปรกไว้บนรถเข็นคันแรก งานที่สอง คือ คนที่ทำการนำผ้าที่สะอาดจากจากรถที่สองไปใส่ห้องพักและเปลี่ยนผ้าคลุมเตียง งานที่สาม คือ คนที่ทำการเปลี่ยนผ้าขนหนูที่สกปรกเป็นผืนใหม่และทำความสะอาดห้อง และมีการนำหลักการ 5ส. ไปใช้ในแผนกซ่อมบำรุงเพื่อจัดระเบียบการใช้เครื่องมือและความสะอาดในการนำไปใช้ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานตรวจสอบดูแลความสะอาดเรียบร้อยในสถานที่ทำงานและตรวจสอบมาตรฐานเครื่องมืออย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พร้อมในการใช้งาน



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจการการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกอกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ครั้งนี้เป็นการวิจัยผสมผสาน (Mixed Methods Research) เป็นการวิจัยที่ใช้วิธีวิทยาทั้งเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ร่วมกันในช่วงต่าง ๆ ของการทำวิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ผลข้อมูล และการแปลความหมายของข้อมูล เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนและเข้าใจมากที่สุด ประกอบด้วย 4 ระยะ คือ

1. ระยะที่ 1 การสร้างแผนภาพห่วงโซ่อุปทานของกิจการการท่องเที่ยวโดยชุมชน กอกสะทอน ผู้วิจัยแบ่งวิธีการดำเนินงานออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1.1 เป็นการศึกษาถึงองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว โดยชุมชน กลุ่มภาคีการท่องเที่ยวโดยชุมชนกอกสะทอน กิจกรรการท่องเที่ยวทั้งหมดที่เกิดขึ้น เพื่อการส่งมอบคุณค่าของการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ขั้นตอนที่ 1.2 สังเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เห็นถึงภาคีสมาชิกในห่วงโซ่อุปทาน การท่องเที่ยวทั้งหมดที่ทำให้เกิดการดำเนินงานกิจการการท่องเที่ยวโดยชุมชน และความสัมพันธ์ ภายในของภาคีสมาชิกที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนกอกสะทอน

ขั้นตอนที่ 1.3 วาดแผนภาพห่วงโซ่อุปทานของกิจการการท่องเที่ยวโดยชุมชน กอกสะทอน

2. ระยะที่ 2 วิเคราะห์แผนภาพการไหลของคุณค่า: Value Stream Mapping (VSM) เพื่อจำแนกรายละเอียดกิจกรรมในกระบวนการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชนกอกสะทอนทั้งหมดที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยแบ่งวิธีการดำเนินงานออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 2.1 วิเคราะห์แผนภาพการไหลของคุณค่า: Value Stream Mapping (VSM) ของกิจการการท่องเที่ยวโดยชุมชนกอกสะทอน ในรายการนำเที่ยวแบบโปรแกรม 1 วัน 1 คืน ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ระหว่างภาคีการท่องเที่ยวในห่วงโซ่ ตั้งแต่เริ่มต้นที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง ณ ชุมชนไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ และข้อจำกัดหรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยจะทำการจำแนกกิจการการท่องเที่ยวดังกล่าวออกเป็น 3 ประเภท คือ กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value Added: VA) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น (Necessary but Non Value Added: NNVA) และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (Non-Value Added: NVA) ต้องกำจัดออกไป ผ่านหลักการ

จัดการท่องเที่ยวแบบลีน 6 ขั้นตอน (6 Principles of Lean Tourism Management) โดยวิธีการศึกษาจะพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอน และกระบวนการทำงานในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (Current State CBT VSM) แสดงรายละเอียดของกิจกรรมเป็นลำดับขั้นตอน และกระบวนการในการทำกิจกรรม ต้นทุนการดำเนินงานด้านผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงาน และด้านเวลาเพื่อเตรียมการให้บริการการท่องเที่ยวนั้น ๆ ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสังเกตกิจกรรมการท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อการระบุคุณค่าหลัก (Value) ที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง ปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงานของกิจกรรม การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่นักท่องเที่ยวคาดหวังจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผลกระทบบความสูญเปล่าที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการท่องเที่ยว

3. ระยะที่ 3 การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานภายในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนผ่านหลักการ ECRS Analysis ประกอบด้วย การกำจัด (Eliminate) การรวมกัน (Combine) การจัดใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (Simplify) เพื่อกำจัดปัญหา (ความสูญเปล่า) (Waste) ทั้ง 9 ประการ ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนในปัจจุบัน เป็นขั้นตอนภายหลังจากการสังเคราะห์แผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) ในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนสถานปัจจุบันในระยะที่ 2 เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการดำเนินการวิจัยในระยะนี้ เป็นการวิเคราะห์ผลข้อมูลเพื่อการสร้างรูปแบบการดำเนินงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนในอนาคต (Future State Value Stream Management) ที่มีคุณภาพปราศจากความสูญเปล่าในกระบวนการดำเนินงาน

4. ระยะที่ 4 การนำเสนอรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกทอง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย และตรวจสอบประเมินผลการการศึกษาด้วยการสนทนาอภิปรายกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ด้วยการสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกทองในอนาคต (Future State CBT Value Stream Mapping) ที่สามารถตอบสนองคุณค่าหลักในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตรงตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง เพื่อยืนยันตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพด้านคุณภาพการดำเนินงานจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่ปราศจากความสูญเปล่าทั้ง 9 ประการ

ทั้งนี้ จากวิธีการดำเนินงานวิจัยข้างต้นทั้ง 4 ระยะ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังตาราง 7



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 7 สรุปวิธีการดำเนินงานวิจัย

ระยะของการวิจัย	แนวคิดทฤษฎี	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือวิจัย	การวิเคราะห์ข้อมูล
ระยะที่ 1 การศึกษาถึงองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อน	- แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน - แนวคิดห่วงโซ่อุปทาน การท่องเที่ยว	- กลุ่มผู้นำจำนวน 3 คน -เจ้าหน้าที่ภาครัฐและเอกชน จำนวน 7 คน - กลุ่มผู้ปฏิบัติจำนวน 25 คน	- การค้นคว้าเอกสาร - การสำรวจพื้นที่วิจัย - แนวทางการสัมภาษณ์	ข้อมูลเชิงคุณภาพ: วิเคราะห์เนื้อหาถอดข้อมูลสัมภาษณ์และการสังเกตภาคสนามมาวิเคราะห์แบ่งประเด็น จัดหมวดหมู่แล้ววิเคราะห์แก่นสาระโดยกำหนดรหัสข้อมูล (Coding) โดยยึดเนื้อหาที่บ่งถึงเรื่องเดียวกันจากแนวคิดห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว จากนั้นวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic analysis) ร่วมกับการวิเคราะห์แบบสามเส้าด้านข้อมูล เพื่อแสดงห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน
ระยะที่ 2 วิเคราะห์แผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) แสดงกระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดสินค้าและบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน	- แนวคิดห่วงโซ่อุปทาน การท่องเที่ยว - แนวคิดการจัดการแบบลีน -หลักการแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM)	- กลุ่มผู้ปฏิบัติจำนวน 25 คน - กิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน 3 กิจกรรมตามโปรแกรม ท่องเที่ยวแบบ 1 วัน 1 คืน -กลุ่มนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน	- แนวทางการสัมภาษณ์ - แบบการสังเกตกิจกรรมการท่องเที่ยวตามประเด็น การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ - แบบสอบถาม	ข้อมูลเชิงคุณภาพ: วิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic analysis) และการวิเคราะห์การไหลของคุณค่า (VSM) สร้างข้อสรุปภายใต้กรอบคำถามการวิจัย และวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อมูลเชิงปริมาณ: การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ
ระยะที่ 3 การปรับปรุงประสิทธิภาพห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการ	- แนวคิดการจัดการแบบลีน -หลักการแผนภาพ	- ผลการเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน 3 กิจกรรมตามโปรแกรม	- แบบการสังเกตกิจกรรมการท่องเที่ยวตามประเด็น การดำเนินงาน	วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ: ใช้สถิติเชิงอนุมาน ตามประเด็นการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพด้านต้นทุนและเวลา

ตาราง 7 (ต่อ)

ระยะของการวิจัย	แนวคิดทฤษฎี	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือวิจัย	การวิเคราะห์ข้อมูล
ห้องเที่ยวโดยชุมชนผ่านหลักการ ECRS Analysis	การไหลของคุณค่า - หลักการ ECRS Analysis	ห้องเที่ยวแบบ 1 วัน 1 คืน -กลุ่มนักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน	อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านต้นทุน และเวลา - แบบสอบถาม	
ระยะที่ 4 สรุปรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน	- แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน - แนวคิดห่วงโซ่อุปทาน การท่องเที่ยว - แนวคิดการจัดการแบบสิ้น	- ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ในประเด็นการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดเลย จำนวน 7 คน	- แบบประเมินการสนทนา อภิปรายกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อยืนยัน ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของการจัดการทำงานที่ปราศจากความสูญเสียในทั้ง 9 ประการ ของรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามหลักการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนแบบสิ้น	ข้อมูลเชิงคุณภาพ: การวิเคราะห์เนื้อหาวิเคราะห์แก่นสาระ เพื่ออภิปรายถึงผลลัพธ์ของข้อมูลการศึกษาที่ค้นพบ พรรณาวิเคราะห์ เพื่อประเมินผลรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กสสะท้อน

โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในระยะต่าง ๆ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยประชากรและกลุ่มตัวอย่างทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ได้แก่

1. กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key- Informant) 3 กลุ่ม คือ

1.1 กลุ่มผู้นำ คือ ผู้นำชุมชน ผู้รู้หรือปราชญ์ชาวบ้านใน 3 ชุมชนหลักที่ทำการจัดการท่องเที่ยวในชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อน ได้แก่ ผู้นำชุมชน ผู้รู้หรือปราชญ์ชาวบ้านชุมชนบ้านกกจาง ผู้นำชุมชน ผู้รู้หรือปราชญ์ชาวบ้านบ้านห้วยมุ่น ผู้นำชุมชน ผู้รู้หรือปราชญ์ชาวบ้านบ้านน้ำหมัน โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) จนกระทั่งได้ข้อมูลที่เกิดการที่ซ้ำกันจึงหยุดการสัมภาษณ์ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน

1.2 เจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยชุมชนกกสะท้อน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) จนกระทั่งได้ข้อมูลที่เกิดการที่ซ้ำกันจึงหยุดการสัมภาษณ์ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 7 คน ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนตำบลกกสะท้อน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผนงาน นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ นักวิชาการศึกษาชำนาญการ กรมอุทยานแห่งชาติ ภูหินร่องกล้า สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายนันทนาการและการสื่อความหมาย และนักวิชาการป่าไม้ปฏิบัติการ

1.3 กลุ่มผู้ปฏิบัติ คือ กลุ่มบุคคลที่มีส่วนในการดำเนินงานจัดการการท่องเที่ยว โดยชุมชนกกสะท้อน ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) จนกระทั่งได้ข้อมูลที่เกิดการที่ซ้ำกันจึงหยุดการสัมภาษณ์ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- 1.3.1 สมาชิกชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน จำนวน 10 คน
- 1.3.2 ผู้ประกอบการธุรกิจและร้านค้าที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน
- 1.3.3 กลุ่มอาชีพ/กลุ่มสินค้า OTOP ของชุมชน จำนวน 7 คน
- 1.3.4 กลุ่มบ้านพักโฮมสเตย์ 5 คน

2. กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยเชิงปริมาณ แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1 กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชุมชนจัดขึ้นในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม เพื่อสอบถามคุณค่าในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่คาดหวัง ปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่พบในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหากลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953)

แทนค่าตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ	n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา
	P	แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม (0.5)
	Z	แทน ความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (มั่นใจ 95%)
	d	แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

$$n = \frac{(0.05)(1-0.05)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n \approx 385$$

การกำหนดตัวอย่าง (Sample Size) จากคำนวณโดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 (0.05) จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนที่อาจจะเกิดขึ้นจึงทำการเก็บจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษาชุมชนกกสะท้อน จำนวน 400 คน สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้นำเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างที่ไม่พิจารณาถึงโอกาสหรือความน่าจะเป็นสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

2.2 กลุ่มตัวอย่างกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน จากจำนวนประชากรกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีสถานที่จัดการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ภายในขอบเขตพื้นที่ชุมชนในตำบลกกสะท้อนทั้งสิ้น 5 กลุ่ม ประกอบด้วย 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มรถยนต์นำเที่ยว 2) กลุ่มที่พักโฮมสเตย์ 3) กลุ่มวิสาหกิจทำซิงผง 4) กลุ่มข้าวไร่ และ 5) กลุ่มอาชีพเกษตร โดยผู้วิจัยทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยลักษณะของการดำเนินการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวต้องมีการจัดกิจกรรมอยู่ในพื้นที่ชุมชนหลักของชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อน ได้แก่ ชุมชนบ้านกกงาน ชุมชนบ้านห้วยมุ่น และชุมชนบ้านน้ำหมันในรายการนำเที่ยวแบบโปรแกรม 1 วัน 1 คืน จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างกิจกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ 1) กิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูกลมโล 2) กิจกรรมการทำซิงผง และ 3) กิจกรรมการพักแรมโฮมสเตย์ รวมทั้งสิ้น จำนวน 3 กิจกรรม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบไปด้วย

1. แบบสัมภาษณ์ (Interview) ซึ่งสร้างขึ้นตามความมุ่งหมายของการวิจัย ครอบคลุมแนวคิดการวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism Supply Chain: (CBTSC) ภาควิชาที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อน กิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งหมดที่เกิดขึ้นเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน และความสัมพันธ์ของภาควิชาที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทาน โดยใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key-Informant) 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้นำกลุ่มเจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชน และกลุ่มผู้ปฏิบัติที่มีส่วนในการดำเนินงานจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อน ตามประเด็นในการสัมภาษณ์ที่มีความสอดคล้องวัตถุประสงค์การศึกษา และตรวจสอบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดการการท่องเที่ยว ร่วมกับการบันทึกภาพและใช้เทปบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์

ทั้งนี้ การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เป็นรายบุคคลกับผู้ที่ให้ข้อมูลหลักมีแนวทาง
ในกำหนดประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ที่มีกรอบกว้าง ๆ ตามประเด็นที่กำหนด ดังนี้

- 1.1.1 ศักยภาพการท่องเที่ยวและกิจกรรมดึงดูดใจในตำบลกษะทอง
- 1.1.2 ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน และภาคีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 1.1.3 ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน
- 1.1.4 แนวทางในการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

1.2 แบบสัมภาษณ์ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) เพื่อศึกษาถึงประเด็น
ประวัติความเป็นมา วัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิตท้องถิ่น องค์กรความรู้ภูมิปัญญาชุมชน กิจกรรม
การท่องเที่ยวในชุมชน พิธีกรรม ความเชื่อ และเอกลักษณ์ของชุมชน ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้นำ ผู้รู้
หรือปราชญ์ชาวบ้านในชุมชน เพื่อการศึกษาเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของชุมชน กิจกรรมที่ชุมชน
นำเสนอเพื่อการท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมของชุมชนตำบลกษะทองในการจัดการการท่องเที่ยว

2. แบบสังเกต (Observation) ใช้เพื่อการสังเกตกระบวนการดำเนินงานจัดการ
กิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนกษะทอง และบันทึกตัวแปรหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน
ตามประเด็นการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ในการบันทึกตัวแปรด้านเวลา ผู้วิจัยได้ใช้
เครื่องมือเป็นนาฬิกาจับเวลาแบบดิจิทัลในการจับเวลา ร่วมกับการจดบันทึกเวลาในแบบบันทึก
การสังเกตการท่องเที่ยวโดยชุมชน (ตาราง 8) โดยใช้เทคนิคการจับเวลาโดยตรงจากการทำงานของ
ผู้ปฏิบัติ: Direct Time Study (ลักขณา โกรธา และชาญชัย จารุภาชน, 2559; พิศุทธิ์ พงศ์ชัยฤกษ์,
2555) ศึกษา ร่วมกับการสัมภาษณ์แบบมีส่วนร่วมในกิจกรรมและกระบวนการการท่องเที่ยวดังกล่าว
และพูดคุยซักถามร่วมกับการประเมินการตอบสนองคุณค่าความต้องการตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง

2.1 แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ใช้กับกลุ่มผู้ปฏิบัติ
ที่เป็นสมาชิกชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน และผู้ประกอบการธุรกิจที่มีส่วนในการดำเนินงาน
จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกษะทอง เป็นการสังเกตกระบวนการดำเนินงานจัดการ
การท่องเที่ยว และบันทึกตัวแปรหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานด้านต้นทุนพนักงานที่ใช้
ปฏิบัติงานและเวลา ร่วมกับการสังเกตการแสดงออกในลักษณะการแสดงออกที่สะท้อนภาพรวม
ของความพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการจัดการการท่องเที่ยว ได้แก่ การพูดชื่นชม การเข้าร่วมกิจกรรม
การบอกต่อความรู้สึกดีต่อผู้อื่น ความกระตือรือร้น ตื่นเต้น ไม่มีเรื่องร้องเรียน และการอยากให้มี
การจัดการบริการด้านการท่องเที่ยวต่อไป (สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ
(สทอภ.), 2563; Mudie & Pirrie, 2006; Pearce, 1988) โดยผู้วิจัยเข้าร่วมในกิจกรรมและ
กระบวนการการท่องเที่ยวที่ชุมชนจัดขึ้นทั้ง 3 กิจกรรม และเพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัย
จึงทำการจดบันทึกข้อมูลการดำเนินกิจกรรมทั้งสิ้นจำนวน 3 ครั้ง จากผู้จดบันทึก 2 คน ร่วมกับ
การบันทึกภาพและเสียงของกิจกรรมดังกล่าว จากกลุ่มผู้ปฏิบัติที่เป็นสมาชิกชมรมส่งเสริม



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

การท่องเที่ยวโดยชุมชน และผู้ประกอบการธุรกิจที่มีส่วนในการดำเนินงานจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกทอง ซึ่งการสังเกตได้ทำการจัดบันทึก ครอบคลุมกิจกรรมในห่วงโซ่อุปทาน 4 อย่าง คือ

2.1.1 การจัดซื้อจัดหา (Supply)

2.1.2 การผลิต (Process)

2.1.3 ประโยชน์และคุณค่า (Value)

2.1.4 การเคลื่อนย้ายและการไหล (Movement and Flow) ที่มีกระบวนการตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงส่งมอบให้กับนักท่องเที่ยวปลายทางอย่างราบรื่น มีมาตรฐานการตามประเด็นการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ต้นทุน และเวลา โดยมีแบบบันทึกการสังเกตตามตาราง 8 ดังนี้

ตาราง 8 แบบบันทึกการสังเกตการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

กิจกรรมท่องเที่ยว.....							
ขั้นตอนและกระบวนการ	กลุ่มในห่วงโซ่	เวลา (นาที)			พนักงาน (คน)	กิจกรรมในห่วงโซ่	คุณค่า
		PT	PLT	LT			

ผู้วิจัยสามารถอธิบายแบบลงบันทึกตามตัวแปรทั้ง 7 ที่ปรากฏในตารางบันทึกข้างต้นได้ ดังนี้

1. กิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชุมชนกสะเกทองจัดให้มีขึ้นในโปรแกรมการท่องเที่ยวชุมชน 1 วัน 1 คืน โดยกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชุมชนดำเนินการ คือ การจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล กิจกรรมการทำชิงผง และกิจกรรมการพักผ่อนโฮมสเตย์

2. ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน เป็นการทำงานที่เกิดขึ้นทั้งหมดในห่วงโซ่อุปทานการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นรายละเอียดของลำดับขั้นตอนและกระบวนการทั้งหมดของการทำงานในกิจกรรมการท่องเที่ยว นั้น ๆ และการเชื่อมโยงการใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชน เพื่อการผลิตสินค้าและบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

3. กลุ่มในห่วงโซ่ คือ กลุ่มคน องค์กร หรือผู้ประกอบการที่เป็นภาคีในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วย 5 กลุ่ม คือ

3.1 ซัพพลายเออร์ ระดับที่ 2 (Tier 2 Suppliers) เป็นซัพพลายเออร์ที่เป็นคนหรือกลุ่มคนที่ทำหน้าที่จัดหาทรัพยากรสิ่งนำเข้า จัดหาวัตถุดิบ/วัสดุที่ใช้ในการผลิต สินค้าทางการท่องเที่ยว และทรัพยากรการท่องเที่ยว ให้กับซัพพลายเออร์ระดับที่ 1

3.2 ซัพพลายเออร์ ระดับที่ 1 (Tier 1 Suppliers) เป็นกลุ่มคนที่สมาชิกในชมรมและชุมชนจัดตั้งขึ้นเพื่อดูแลด้านใดด้านหนึ่งของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในชุมชน โดยกลุ่มนี้จะทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการการท่องเที่ยวโดยตรงให้กับนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่กลุ่มตนเองรับผิดชอบ เปรียบได้ดังผู้ผลิตการให้บริการสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

3.3 องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2 (Tier 2 Organizer/Operator) เป็นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เป็นตัวกลางหรือตัวแทนจำหน่ายทางการท่องเที่ยว (Travel Agency: TA) ธุรกิจการจัดนำเที่ยว (Tour Operator: TO) และ/หรือส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่

3.4 องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 (Tier 1 Organizer/Operator) คือ ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกทอง ที่เป็นกลุ่มองค์กรในตำบลกสะเกทองร่วมกันจัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

3.5 นักท่องเที่ยวตลาดเป้าหมาย (Tourist) เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชุมชนกสะเกทอง จัดขึ้น

4. เวลา เป็นระยะเวลาในการดำเนินงานเพื่อทำแต่ละขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว นั้น ๆ โดยจะประกอบด้วย เวลามาของกระบวนการผลิต (Production Lead Time: PLT) ที่เป็นเวลาในกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (NVA) และเวลาของกิจกรรมที่จำเป็นแต่ไม่เพิ่มคุณค่า (NNVA) เวลาที่ใช้ดำเนินงานในกระบวนการ (Processing Time: PT) ซึ่งเป็นเวลาในกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าให้กับกระบวนการ (VA) และเวลานำหรือระยะเวลาทั้งหมดของกระบวนการผลิตสินค้าและบริการเพื่อการท่องเที่ยว 1 กิจกรรม (Lead Time: LT)

5. ต้นทุน คือ ทรัพยากรบุคคลที่เป็นสมาชิกของชมรมฯ หรือพนักงานที่เป็นกำลังคนในการปฏิบัติงานของกิจกรรมการท่องเที่ยว นั้น ๆ ตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้น การดำเนินงาน



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตามกระบวนการไปจนถึงได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการทางการท่องเที่ยว หรืออาจเป็นต้นทุนที่ชุมชนสูญเสียไปเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการทางการท่องเที่ยว เป็นทรัพยากรที่สามารถนับเป็นหน่วยวัดต่าง ๆ เช่น จำนวนต้นทุนบุคลากรหรือพนักงานผู้ปฏิบัติงาน (คน) จำนวนงานหรือกิจกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำ (อย่าง) หรือวัดเป็นจำนวนมูลค่าต้นทุนเป็นหน่วยเงินตรา (บาท)

6. กิจกรรมในห่วงโซ่ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่ครอบคลุมกิจกรรม 4 อย่าง ได้แก่ การจัดซื้อจัดหาการผลิต ประโยชน์หรือคุณค่า และการเคลื่อนย้ายและการไหลที่มีกระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ ไปจนถึงส่งมอบให้กับนักท่องเที่ยวปลายทางอย่างราบรื่น โดยกิจกรรมการเคลื่อนย้ายหรือการไหลเป็นการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตต่าง ๆ นับตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบหรือทรัพยากรที่เป็นปัจจัยนำเข้าเพื่อเข้าสู่กระบวนการผลิตให้เป็นสินค้าการท่องเที่ยวนั้น ประกอบไปด้วย

6.1 การไหลของสินค้าและบริการ (Flow of Product and Service: PSF) จากแหล่งที่มาต้นน้ำ (Upstream) ไปยังลูกค้าปลายทาง (Downstream) ที่เป็นนักท่องเที่ยว

6.2 การไหลของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Flow of Information: IF) ทั้งจากแหล่งที่มาต้นน้ำ ไปยังลูกค้าปลายทาง และลูกค้าปลายทางกลับไปยังแหล่งที่มา

6.3 การไหลของกระแสการเงิน (Flow of Money: MF)

6.4 การไหลของความร่วมมือ/การไหลของการมีส่วนร่วมระหว่างกลุ่มภาคีการท่องเที่ยวดังกล่าวโดยชุมชน (Relationship/Participation Flow: RPF) เพื่อกระบวนการการดำเนินงานการท่องเที่ยวดังกล่าวโดยชุมชนที่มีประสิทธิภาพส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เสริมสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับ และเกิดประโยชน์ต่อภาคีสมาชิกในห่วงโซ่ผู้ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ

7. คุณค่า คือ การระบุคุณค่าหลักตามความต้องการของผู้รับหรือนักท่องเที่ยว ในแผนภาพการไหลของคุณค่าของห่วงโซ่อุปทานกิจกรรมการท่องเที่ยวดังกล่าวโดยชุมชน ทั้ง 3 กิจกรรมโดยจำแนกกิจกรรม (Actions) ออกเป็น 3 ประเภท คือ กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value Added: VA) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น (Necessary but Non-Value Added: NNVA) และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (Non-Value Added: NVA) ต้องกำจัด ตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้นที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงชุมชนไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ

3. แบบประเมินการสนทนาอภิปรายกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ใช้เพื่อการตรวจสอบประเมินผลประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านคุณภาพ การดำเนินงานที่ปราศจากความสูญเสียเปล่าทั้ง 9 ประการ ในกระบวนการทำงาน ภายในรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวดังกล่าวโดยชุมชนกสทช. โดยในการสนทนาอภิปรายกลุ่มย่อย โดยผู้ศึกษาวิจัยจะใช้รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวดังกล่าวในปัจจุบันก่อนการปรับปรุงประสิทธิภาพ และรูปแบบการจัดการในอนาคต ประกอบการสนทนา โดยผู้วิจัยทำการบันทึกข้อมูล



614255611

การสนทนาและทำการวิเคราะห์หลังจากการสนทนาอภิปรายกลุ่มย่อยเพื่อหาข้อสรุป ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมสนทนาอภิปรายกลุ่มย่อย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญในภาคีการท่องเที่ยวโดยชุมชนกะซอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย จำนวน 7 ท่าน

4. แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการหาข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่คาดหวัง ปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่พบในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน และความพึงพอใจต่อการจัดการให้บริการการท่องเที่ยวของชุมชน โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา พาหนะในการเดินทาง จุดประสงค์ของการเที่ยว ระยะของการเดินทาง (ค้างคืนหรือไม่ค้างคืน) และประสบการณ์ในการท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่คาดหวัง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ โดยครอบคลุมกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน 3 กิจกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ การจัดการนำเที่ยว ชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล การทำซิงผง การพักผ่อนในโฮมสเตย์

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา (ความสูญเปล่า) 9 อย่าง ที่พบในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ครอบคลุมกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่เกิดขึ้นทั้ง 3 กิจกรรมการท่องเที่ยว

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดการให้บริการการท่องเที่ยวของชุมชน โดยครอบคลุมข้อมูลขั้นตอนในกระบวนการทั้งหมดของการทำกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชนที่เกิดขึ้นทั้ง 3 กิจกรรมการท่องเที่ยว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 24 ข้อ กิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล 8 ข้อ การทำซิงผง 10 ข้อ และการพักผ่อนในโฮมสเตย์ จำนวน 6 ข้อ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมืองานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการศึกษาแบ่งเป็น เครื่องมืองานวิจัยเชิงคุณภาพ และเครื่องมืองานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

1. เครื่องมืองานวิจัยเชิงคุณภาพ

1.1 แบบสัมภาษณ์ (Interview) ในการสร้างแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1.1.1 วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเอกสาร (Content Analysis) เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย

1.1.2 กำหนดกรอบแนวคิดจากการสังเคราะห์ข้อมูลการศึกษาที่ได้ โดยทำการกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์ที่มีความสอดคล้องวัตถุประสงค์การวิจัย แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

1.1.3 สร้างแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยออกแบบจากกรอบแนวคิด

1.1.4 ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ว่าครอบคลุมตามประเด็นที่กำหนดหรือไม่ จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำ

1.1.5 นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้แก้ไขและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

1.1.5.1 รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน อาจารย์ประจำภาควิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการภาควิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

1.1.5.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา สว่างคง อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

1.1.5.3 อาจารย์ ดร.ชินิกานต์ สังข์สุวรรณ ประธานหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

1.1.6 นำแบบสัมภาษณ์ไปพิจารณาถึงค่าความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (Content Validity) ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ที่สร้างขึ้น โดยพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม ซึ่งใช้วิธีการพิจารณาแบบการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจะต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การประเมินตามค่าตัวเลขดังตาราง 9 (Rovinelli, 1977)

ทั้งนี้ การพิจารณาถึงดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ที่สร้างขึ้นรายข้อโดยการพิจารณาแบบการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

วัตถุประสงค์ ผลรวมของคะแนนความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 คือ ข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ สอดคล้องกัน

ตาราง 9 วิธีการพิจารณาแบบการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index: IOC)

ระดับคะแนน	ความสอดคล้อง	รายการ
+1	สอดคล้อง	ข้อคำถามและวัตถุประสงค์ที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้อง
0	ไม่แน่ใจ	ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามและวัตถุประสงค์ที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องหรือไม่
-1	ไม่สอดคล้อง	ข้อคำถามและวัตถุประสงค์ที่สร้างขึ้นไม่มีความสอดคล้อง

ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้ (Rovinelli, 1977)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.1.7 นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษานำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง จนได้แบบสัมภาษณ์ที่สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงได้

1.1.8 ทำเอกสารแบบเสนอเพื่อขอยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน (Exemption Review) ต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ยื่นต่อกองวิจัยคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม เพื่อขออนุมัติโครงการวิจัย

1.1.9 นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีความสมบูรณ์แล้ว นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างวิจัยต่อไป

1.2 แบบสังเกต (Observation) มีขั้นตอนในการสร้างแบบสังเกต ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้ (Content Analysis) เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัยที่ครอบคลุม

1.2.2 กำหนดกรอบแนวคิดจากการสังเคราะห์ข้อมูลการศึกษาที่ได้ โดยทำการกำหนดประเด็นในการสังเกตที่ครอบคลุมกิจกรรม 4 อย่าง ได้แก่ การจัดซื้อจัดหา การผลิต ประโยชน์ และคุณค่า และการเคลื่อนย้ายและการไหล จากนั้นออกแบบสังเกตให้ครอบคลุมประเด็นดังกล่าว

1.2.3 นำแบบสังเกตที่สร้างขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความเหมาะสมกับการนำไปใช้หรือไม่ แล้วนำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขตามคำเสนอแนะ

1.2.4 นำแบบสังเกตที่ได้แก้ไขและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของประเด็นหัวข้อในการสังเกต

1.2.5 ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง จนได้แบบสังเกตที่สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงได้

1.2.6 ทำเอกสารแบบเสนอเพื่อขอยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน (Exemption review) ต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ยื่นต่อกองวิจัยคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม เพื่อขออนุมัติโครงการวิจัย

1.2.7 นำแบบสังเกตที่ผ่านการตรวจสอบความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีความสมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างวิจัยต่อไป

1.3 แบบประเมินการสนทนาอภิปรายกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างแบบประเมินการสนทนาอภิปรายกลุ่มย่อย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.3.1 การกำหนดประเด็นโครงสร้างคำถามหรือกรอบคำถามตามจุดมุ่งหมายของการ ศึกษาเพื่อประเมินผลประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านคุณภาพของการจัดการทำงานที่ปราศจากความสูญเปล่าในทั้ง 9 ประการ ตามหลักการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนแบบสลิในการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อการจัดกรอบคำถามที่ใช้ในการอภิปรายร่วมกันให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจตรงกันได้ง่าย

1.3.2 การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่มย่อย ซึ่งจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสทชน จังหวัดเลย และมีข้อมูลและองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน รวมทั้งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในเรื่องการประเมินการจัดการแหล่งท่องเที่ยวจำนวน 5-7 คน (ดิฐู เลขะกุล, 2560) เพื่อให้เกิดการอภิปรายกันได้อย่างสะดวกเหมาะสม

1.3.3 การกำหนดเงื่อนไขด้านวัน เวลา และสถานที่จัดการสนทนากลุ่มย่อย โดยผู้วิจัยจะพิจารณาจากความสะดวกของผู้เข้าร่วมให้ข้อมูลเป็นหลัก และจัดการสนทนากลุ่มย่อยไม่เกิน 2 ชั่วโมง เพื่อไม่ให้สมาชิกเกิดความเหนื่อยล้าจนเกินไป (เก็จกนก เอื้อวงศ์, 2562)

1.3.4 นำแบบประเมินการสนทนากลุ่มย่อยที่สร้างขึ้นตามหลักเกณฑ์ข้อมูล ข้อกำหนดต่าง ๆ นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความเหมาะสมกับการนำไปใช้หรือไม่ แล้วนำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

1.3.5 นำแบบประเมินการสนทนากลุ่มย่อย ที่ได้แก้ไขและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาข้อความ และความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัยของประเด็นหัวข้อในการสนทนากลุ่มย่อย

1.3.6 ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเห็นชอบด้วยอีกครั้ง จนได้แบบประเมินการสนทนากลุ่มย่อยที่นำไปเก็บข้อมูลจริงได้

1.3.7 ทำเอกสารแบบเสนอเพื่อขอยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน (Exemption Review) ต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ยื่นต่อกองวิจัยคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม เพื่อขออนุมัติโครงการวิจัย

1.3.8 นำแบบประเมินการสนทนากลุ่มย่อยที่ผ่านการตรวจสอบความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีความสมบูรณ์แล้ว ไปใช้สนทนากลุ่มย่อย

2. เครื่องมืองานวิจัยเชิงปริมาณ

2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยดำเนินการการสร้างและพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถาม มีขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.1 ศึกษากรอบแนวคิดทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้ออุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน การจัดการท่องเที่ยวแบบลีน หลังจากนั้นออกแบบสอบถามโดยร่างข้อคำถามให้ครอบคลุมประเด็นข้างต้นเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม



614255611

2.1.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัย เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัยเพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2.1.3 นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาข้อความ

2.1.4 ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเห็นชอบด้วยอีกครั้ง

2.1.5 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษา โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคิดเป็น ร้อยละ 10 ของแบบสอบถามฉบับจริงรวมทั้งหมด 40 ชุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม

เมื่อได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษา จำนวน 40 คน จึงตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การหาค่าอำนาจการจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discrimination Power) เพื่อพิจารณาว่าข้อคำถามหรือตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยสามารถจำแนกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามได้หรือไม่ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Item-total Correlation) ข้อคำถามที่ใช้ได้ ต้องมีอำนาจการจำแนกตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (Johnson-Conley, 2009)

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ (Cronbach, 1951) และควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปจึงถือว่าค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรที่ศึกษายอมรับได้ (Hair and others, 2006)

3. การตรวจสอบความตรง (Validity)

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา คือ การตรวจสอบความสอดคล้องของตัวชี้วัดกับวัตถุประสงค์โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ว่าแบบสอบถามครอบคลุมเนื้อหาครบถ้วนหรือไม่ (ดังตาราง 47-51 หน้าที่ 440-452)



614255611

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาภาคสนามประมาณ 11 เดือน โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 การเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key-Informant) ตามแนวคำถามที่ได้กำหนดไว้ และบันทึกเสียง สัมภาษณ์จนกระทั่งได้ข้อมูลซ้ำกัน จึงหยุดสัมภาษณ์ ได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น จำนวน 35 คน ประกอบด้วย กลุ่มผู้นำ จำนวน 3 คน กลุ่มเจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสละทอน จำนวน 7 คน กลุ่มผู้ปฏิบัติที่จัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสละทอน จำนวน 25 คน แล้วทำการถอดเทปการสัมภาษณ์

1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการจดบันทึกการสังเกตแบบมีส่วนร่วม กับกลุ่มผู้ปฏิบัติที่เป็นสมาชิกชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสละทอน และผู้ประกอบการธุรกิจที่มีส่วนในการดำเนินงานจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนหลักของชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสละทอน ได้แก่ ชุมชนบ้านกกจาง ชุมชนบ้านห้วยมุ่น และชุมชนบ้านน้ำหมันในรายการนำเที่ยวแบบโปรแกรม 1 วัน 1 คืน รวมทั้งสิ้น 3 กิจกรรม รวบรวมข้อมูลกระบวนการดำเนินงานจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยว และบันทึกตัวแปรหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ด้านต้นทุนพนักงานที่ใช้ปฏิบัติงาน และเวลา

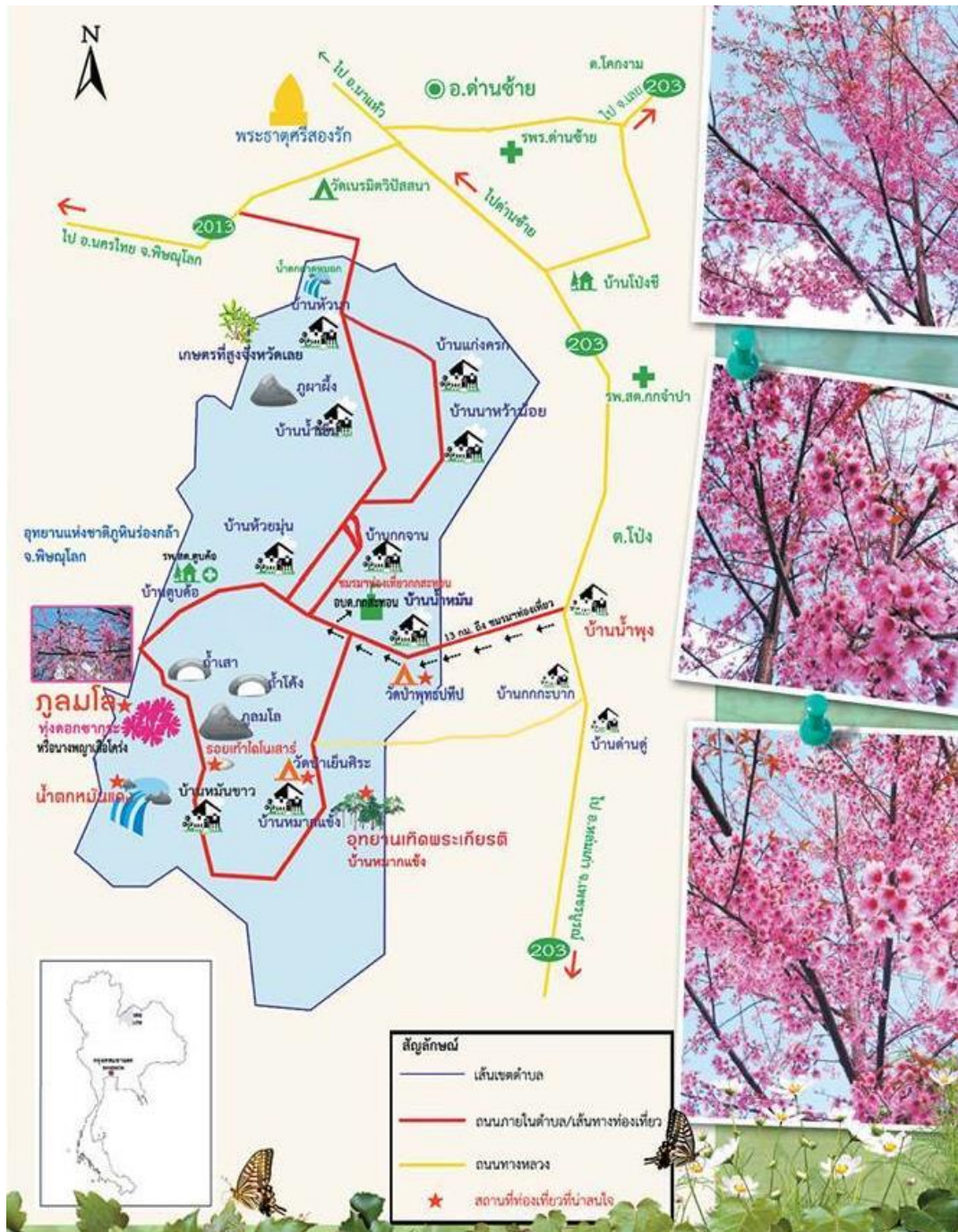
1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนาอภิปรายกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) โดยผู้เชี่ยวชาญในภาคการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสละทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย จำนวน 7 ท่าน ประเมินรูปแบบการจัดการดำเนินงานภายในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชน และบันทึกการสนทนา

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (แบบสอบถาม) มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อใช้เก็บข้อมูล

2.2 เดินทางเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

2.3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามตามที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูล



ภาพประกอบ 26 แผนที่ท่องเที่ยว ตำบลกกสะทอน

ที่มา: <https://travel.mthai.com/blog/199126.html> (2561: เว็บไซต์)

การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้ทำการจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 4 ระยะ ดังนี้

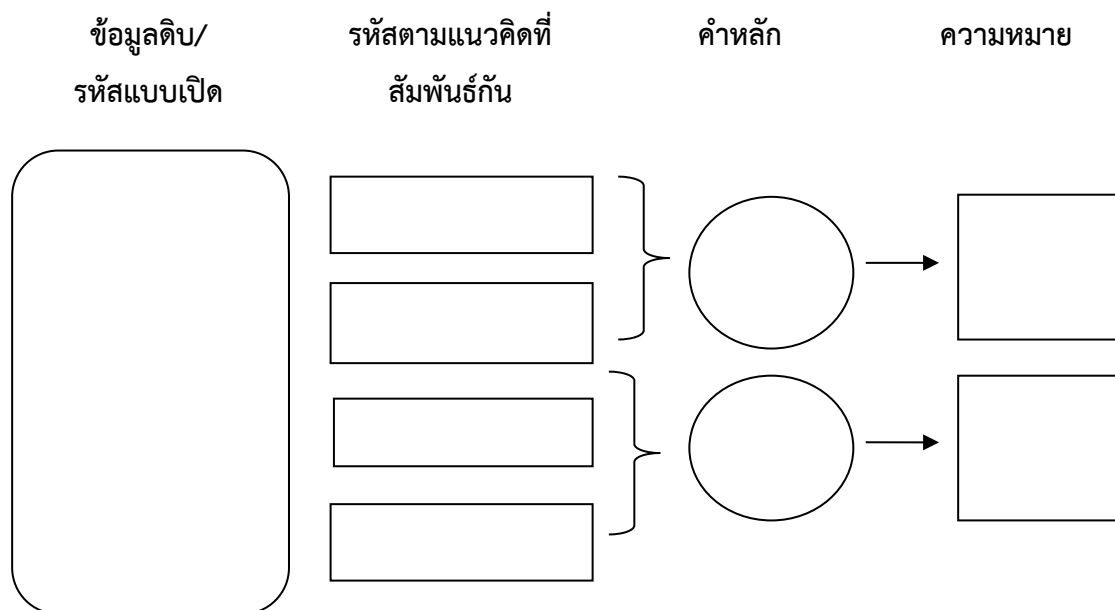
1. การวิจัยในระยะที่ 1 การสร้างแผนภาพห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชนกกสะท้อน

การวิจัยในระยะแรกนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) จากการเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโปรแกรมท่องเที่ยวแบบ 1 วัน 1 คืน และจัดบันทึกตัวแปรหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน แล้วจัดระบบข้อมูลวาดเป็นแผนภาพห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อนในปัจจุบัน และแผนภาพการไหลของคุณค่า (Value Stream Mapping: VSM) ของกระบวนการทั้งหมดที่เกิดขึ้นในกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาคการท่องเที่ยวโดยชุมชน และกระบวนการทำงานในทุกขั้นตอนที่เชื่อมโยงระหว่างกัน จำแนกกิจกรรมในกระบวนการดำเนินการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตั้งแต่เริ่มต้นที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง ณ ชุมชนไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ

โดยส่วนนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบเชิงคุณภาพโดยเริ่มจากการทบทวนวรรณกรรมอย่างละเอียด การถอดคำสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลบันทึกภาคสนาม และแบบสังเกตมาวิเคราะห์เนื้อหาแล้วทำการลดทอนข้อมูลด้วยการกำหนดรหัสข้อมูล (Coding) เพื่อจัดกลุ่มและจำแนกข้อมูลสำคัญให้ตรงตามความมุ่งหมายของการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพื่อสร้างข้อสรุปร่วมกับแนวคิดห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อน



614255611



ภาพประกอบ 27 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบเชิงคุณภาพ
ที่มา: สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2563)

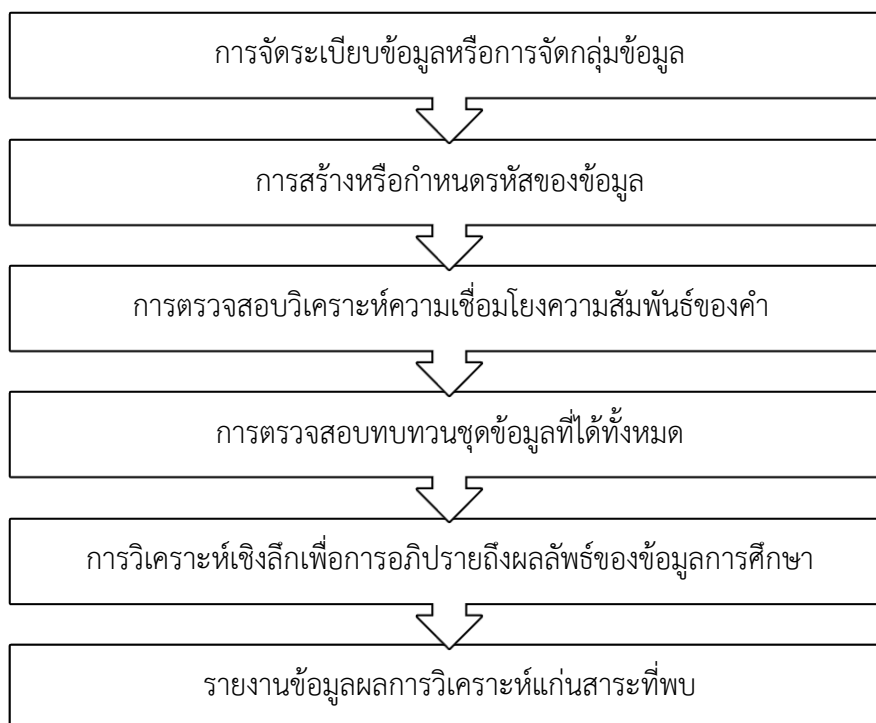
จากนั้นจึงวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) และรายงานผลรูปแบบหรือแก่นสาระ (Themes) ความหมาย ความสัมพันธ์ของคำจากชุดข้อมูลและหาข้อสรุปหรือแนวคิดเกี่ยวกับข้อความที่ปรากฏอยู่ในเนื้อหาข้อมูล ที่มีความสัมพันธ์กับคำถามของงานวิจัย (Braun and Clarke, 2006) โดยการวิเคราะห์แก่นสาระ มีขั้นตอน ประกอบด้วย

1. การจัดระเบียบข้อมูลหรือการจัดกลุ่มข้อมูล (Familiarization) เป็นการถอดข้อความที่ได้จากการสัมภาษณ์ เทปบันทึกเสียง และจากบทสนทนาของกลุ่มตัวอย่าง นำมาหาความหมายที่เหมือนกันหรือมีลักษณะคล้ายกันมาจัดไว้ในหมวดหมู่เดียวกัน
2. การสร้างหรือกำหนดรหัสของข้อมูล (Generating Initial Codes) โดยการจำแนกข้อมูลออกเป็นหน่วยย่อยที่มีความหมายแล้วกำหนดรหัสของชุดข้อมูลการศึกษานั้น
3. การให้ความหมายในเนื้อหาแก่นสาระ (Searching for Themes) เป็นการตรวจสอบวิเคราะห์ความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของคำจากชุดข้อมูล เพื่อหาข้อสรุปที่ปรากฏในเนื้อหาแล้วตรวจสอบความถูกต้องของสาระที่ได้จากการวิเคราะห์
4. การทบทวนซ้ำแก่นสาระ (Reviewing Potential Themes) เป็นการตรวจสอบทบทวนชุดข้อมูลที่ได้ทั้งหมด เพื่อตัดข้อมูลที่ไม่สัมพันธ์เกี่ยวข้องหรือเพิ่มแก่นสาระขึ้นใหม่เพิ่มเติม

5. การให้คำจำกัดความและกำหนดชื่อแก่นสาระ (Defining and Naming Themes) เป็นการวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อการอธิบายถึงผลลัพธ์ของข้อมูลการศึกษาที่ค้นพบและสามารถนำไปสู่การตอบคำถามของงานวิจัยสร้างข้อสรุปที่ได้ศึกษา

6. การจัดเขียนรายงานผลการวิเคราะห์ (Producing the Report) เป็นการเขียนรายงานข้อมูลผลการวิเคราะห์แก่นสาระที่พบเพื่อให้เห็นถึงข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์และเรียบเรียงแบบร้อยแก้วในรูปแบบการพรรณวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) เพื่อการแสดงผลข้อมูลที่ได้ในรูปแบบของโครงสร้างระบบห่วงโซ่คุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กสสะท้อนในปัจจุบัน ร่วมกับการยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อค้นพบการวิจัยโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยพิจารณาตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบด้วยข้อมูลจากเวลา และสถานที่ และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลายคน มีความเหมือนกันหรือไม่ เพื่อให้ข้อมูลมีความเป็นจริงและน่าเชื่อถือมากที่สุด

ทั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 จะแสดงผลข้อมูลที่ได้ในรูปแบบขององค์ประกอบของห่วงโซ่คุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของภาคดังกล่าว



ภาพประกอบ 28 แสดงขั้นตอนการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis)

ที่มา: Braun and Clarke (2006)

2. การวิจัยในระยะที่ 2 การวิเคราะห์แผนภาพการไหลของคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสทอน สถานะปัจจุบัน

การวิจัยในระยะนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Description) ร่วมกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการจัดบันทึกในแบบการสังเกตการทำกิจกรรม และแสดงผลข้อมูลที่ได้เป็นแผนภาพการไหลของคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนสถานะปัจจุบัน (Current State Map of Community Base Tourism Value Stream Mapping) ที่ปรากฏรายละเอียดของขั้นตอนและกระบวนการที่เกิดขึ้น ระยะเวลาที่ดำเนินงาน และต้นทุนที่ใช้ในกิจกรรม พิจารณาจำแนกกิจกรรมในการดำเนินงานท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value Added: VA) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น (Necessary but Non Value Added: NNVA) และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (Non-Value Added: NVA) ต้องกำจัดออกไปจากห่วงโซ่ทันที จากการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวแบบ 1 วัน 1 คืน ได้แก่ 1) กิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูกลมโล 2) กิจกรรมการทำซิงผง และ 3) กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้การวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ จากผู้บันทึกข้อมูลจำนวน 2 คน ร่วมทำกิจกรรม 3 ครั้ง รวบรวม 6 ชุดข้อมูล แล้วสร้างการแจกแจงเป็นตารางแสดงขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน ต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ และเวลาที่ใช้ทั้งหมดของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสทอน ตามประเด็นการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพด้านต้นทุน และเวลา โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

นอกจากนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ยังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อการระบุคุณค่าหลัก (Value) ที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง และปัญหา (ความสูญเปล่า) (Waste) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงานของกิจกรรม ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง และความสัมพันธ์ของผลกระทบความสูญเปล่าที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เริ่มต้นตั้งแต่ที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง ณ ชุมชน ไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ ด้วยการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 2-4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ความคาดหวัง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้น



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ในกระบวนการทำงานการผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว และความพึงพอใจต่อการจัดการให้บริการการท่องเที่ยวของชุมชน โดยวิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วยด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายสรุปผลดำเนินงานวิจัย และได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

กำหนดให้ 5 คะแนน = มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

กำหนดให้ 4 คะแนน = มีความคิดเห็นระดับมาก

กำหนดให้ 3 คะแนน = มีความคิดเห็นระดับปานกลาง

กำหนดให้ 2 คะแนน = มีความคิดเห็นระดับน้อย

กำหนดให้ 1 คะแนน = ไม่เห็นด้วยในประเด็นนี้

จากนั้นนำค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาตามเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ไม่เห็นด้วยในประเด็นนี้

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของนักท่องเที่ยวด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสทอนแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณ (Multivariate Analysis of Variance: MANOVA)

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย การวิเคราะห์ความสูญเสียเปล่า 9 ประการของการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3. การวิจัยในระยะที่ 3 การปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานภายในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนด้วยหลักการ ECRS Analysis

การดำเนินงานวิจัยในระยะนี้ เป็นการดำเนินการภายหลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์แผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) ของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้ง 3 กิจกรรม



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

สถานะปัจจุบันเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้วยหลักการลดความสูญเปล่าหรือ ECRS Analysis (การกำจัด: Eliminate, การรวมกัน: Combine, การจัดใหม่: Rearrange และการทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว: Simplify) ในกระบวนการดำเนินงาน ตามประเด็นการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพด้านต้นทุน และเวลา ให้มี คุณภาพปราศจากปัญหา (ความสูญเปล่า) 9 ประการ ในกระบวนการทำงาน ซึ่งมีวิธีการวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยวิธีการคำนวณเปรียบเทียบรอบเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน (Cycle Time) จำนวนต้นทุนบุคลากรหรือพนักงานผู้ปฏิบัติงาน หรือจำนวนกิจกรรมที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานต้องทำ ก่อนนำไปพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพ ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติเป็นค่าจำนวน และ ค่าร้อยละ แล้วประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งจะมีการดำเนินการ คำนวณประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของการลดต้นทุน/ทรัพยากรในกิจกรรมที่...X...ในขั้นตอนที่...X1...

คือ

ต้นทุนก่อนปรับปรุง (คน/บาท) - ต้นทุนหลังปรับปรุง (คน/บาท) = ส่วนต่าง
ที่เกิดขึ้น (คน/บาท)

จากนั้นจึงคำนวณประสิทธิภาพของการลดต้นทุน/ทรัพยากรในกิจกรรมเป็น
ค่าร้อยละ

$$\frac{\text{ต้นทุนส่วนต่างที่เกิดขึ้น (คน/บาท)}}{\text{ต้นทุนส่วนต่างที่เกิดขึ้น (คน/บาท)}} \times 100 = \text{ต้นทุนที่ลดได้เป็นต้นทุนก่อน
ปรับปรุง (คน/บาท)}$$

2. ประสิทธิภาพของการลดเวลาในกระบวนการให้บริการกิจกรรมที่...X...ในขั้นตอน
หรือกระบวนการให้บริการที่...X1... คือ

เวลาในกระบวนการให้บริการก่อนการปรับปรุง (นาที) - เวลาในกระบวนการ
ให้บริการหลังปรับปรุง(นาที)

= ส่วนต่างของเวลาในกระบวนการให้บริการที่เกิดขึ้น (นาที)

จากนั้นนำมาคำนวณประสิทธิภาพการลดเวลาในกระบวนการให้บริการเป็น
ค่าร้อยละ

$$\frac{\text{ส่วนต่างของเวลาในการให้บริการที่เกิดขึ้น (นาที)}}{\text{ส่วนต่างของเวลาในการให้บริการที่เกิดขึ้น (นาที)}} \times 100$$

เวลาในการให้บริการก่อนการปรับปรุง (นาที)

= ร้อยละของเวลาในการให้บริการที่ลดลงได้

4. การวิจัยในระยะที่ 4 เป็นการนำเสนอรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรม การท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษตอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ในอนาคต (Future State CBT Value Stream Mapping) หลังปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการด้วยหลักการลดความ



614255611

MSU - iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

สูญเปล่าหรือ ECRS Analysis จากการตรวจสอบประเมินผลประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านคุณภาพการดำเนินงานที่ปราศจากความสูญเปล่า 9 ประการ ด้วยการประเมินการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) จากผู้เชี่ยวชาญในภาคีการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้งสิ้น 7 ท่าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบหาคุณภาพเครื่องมือ
 - 1.1 การหาค่าอำนาจการจำแนกรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation
 - 1.2 การหาค่าการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Correlation หรือ α -Coefficient) ตามวิธีการของ (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐาน
 - 2.1 ค่าความถี่ (Frequency)
 - 2.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 2.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติที่ใช้ทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยใช้ Variance Inflation Factor (VIF)
4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
 - 4.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)
 - 4.2 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกอกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้ แบ่งการกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วยสัญลักษณ์การวิเคราะห์ข้อมูล และสัญลักษณ์รูปภาพที่ใช้ในการสร้างแผนภาพ เพื่อแสดงการวิเคราะห์วาดแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพรูปแบบ การจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ผ่านแนวคิดการจัดการแบบลีน (Lean Management) ดังนี้

สัญลักษณ์การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 สัญลักษณ์การวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	หมายถึง ค่าสถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F-distribution
r	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)
R^2	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ของการกำหนด (Coefficient of determination)
SS	หมายถึง ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	หมายถึง ค่ากำลังสองเฉลี่ย (Mean Square)
df	หมายถึง ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)

β	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนดิบ (Unstandardized Coefficient)
Beta	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Standardized Coefficient)
p-value	หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (significance)
VIF	หมายถึง ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (Variance Inflation Factor)
a	หมายถึง ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ (Constant)
VA	หมายถึง กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value Added)
NNVA	หมายถึง กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น (Necessary but Non-Value Added)
NVA	หมายถึง กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าต้องกำจัดทิ้ง (Non-Value Added)
PLT	หมายถึง เวลารนำของกระบวนการผลิต (Production Lead Time: PLT) เป็นเวลาของกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (NVA) และเวลาของกิจกรรมที่จำเป็นแต่ไม่เพิ่มคุณค่า (NNVA)
PT	หมายถึง เวลาที่ใช้ดำเนินงานในกระบวนการ ซึ่งเป็นเวลาของกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (VA) ให้กับกระบวนการ (Processing Time)
LT	หมายถึง ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้เพื่อการท่องเที่ยว 1 กิจกรรม (Lead Time) เป็นการรวมค่าเวลาของค่า PLT และค่า PT
CT	หมายถึง เวลาที่ใช้ในการผลิต /การทำกิจกรรม ใน 1 ขั้นตอน (Cycle Time)
CC	หมายถึง ความสามารถในการรองรับการให้บริการท่องเที่ยว/จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการต่อวัน (Carrying Capacity)
TR	หมายถึง นักท่องเที่ยว
SP1	หมายถึง ซัพพลายเออร์ ระดับที่ 1
SP2	หมายถึง ซัพพลายเออร์ ระดับที่ 2
OR1	หมายถึง องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการ ระดับที่ 1
OR2	หมายถึง องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการ ระดับที่ 2
S	หมายถึง การจัดซื้อจัดหา (Supply)
P	หมายถึง การผลิต (Process)
V	หมายถึง ประโยชน์และคุณค่า (Value)



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

F	หมายถึง	การเคลื่อนย้ายและการไหล (Movement and Flow)
PSF	หมายถึง	การเคลื่อนย้ายและการไหลของสินค้าและบริการ (Flow of Product and Service)
MF	หมายถึง	การไหลของกระแสการเงิน (Flow of Money)
IF	หมายถึง	การไหลของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Flow of Information) การสื่อสารทั้งหมดที่เกิดขึ้น
RPF	หมายถึง	การไหลของความร่วมมือ/การไหลของการมีส่วนร่วมระหว่างกลุ่มภาคีการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Relationship/ Participation Flow)
WPAR	หมายถึง	ปัญหา (ความสูญเปล่า) การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ
WSTO	หมายถึง	ปัญหา (ความสูญเปล่า) ขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน
WCOM	หมายถึง	ปัญหา (ความสูญเปล่า) การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง
WOVP	หมายถึง	ปัญหา (ความสูญเปล่า) การผลิตมากเกินไป
WSLO	หมายถึง	ปัญหา (ความสูญเปล่า) การรอคอย / ความล่าช้า
WTRA	หมายถึง	ปัญหา (ความสูญเปล่า) รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น
WORG	หมายถึง	ปัญหา (ความสูญเปล่า) การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการ/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมการท่องเที่ยว
WSER	หมายถึง	ปัญหา (ความสูญเปล่า) ขอบการหรือข้อผิดพลาดของการบริการ
WMKT	หมายถึง	ปัญหา (ความสูญเปล่า) การตลาดท่องเที่ยว
SAT1	หมายถึง	ความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโนโล
SAT2	หมายถึง	ความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการทำชิงผิง
SAT3	หมายถึง	ความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์

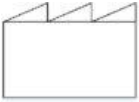

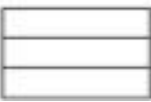


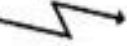




614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ส่วนที่ 2 สัญลักษณ์รูปภาพที่ใช้ในการสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM)

ตาราง 10 สัญลักษณ์รูปภาพหรือไอคอนที่ใช้ในการสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM)

สัญลักษณ์/ไอคอน	ความหมาย
	หมายถึง ซัพพลายเออร์ ผู้จัดหา จัดซื้อ จัดส่งวัตถุดิบภายในหรือภายนอก ผู้รับบริการ (Supplier/ Costumer)
	หมายถึง กล่องข้อมูลขั้นตอน กระบวนการ หรือ กิจกรรม (Process box /Step/Activity)
	หมายถึง ช่องข้อมูลต่าง ๆ ในขั้นตอนหรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง (Data box)
	หมายถึง ผู้รับบริการที่เป็นนักท่องเที่ยว (Tourist)
	หมายถึง การสื่อสารข้อมูลแบบเอกสาร หรือรายงานทั่วไป ตามปกติ (Manual communication/Data)
	หมายถึง การสื่อสารข้อมูลด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic communication/Data)
	หมายถึง การสื่อสารข้อมูลผ่านโทรศัพท์ (Telephone communication/Data)
	หมายถึง การสื่อสารข้อมูลผ่านวิทยุสื่อสาร (วอ) (Radio communication /Data)

ตาราง 10 ต่อ

สัญลักษณ์/ไอคอน	ความหมาย
	หมายถึง การสื่อสารข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟสบุ๊ก (Facebook communication /Data)
	หมายถึง การสื่อสารข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE communication/ Data)
	หมายถึง การสื่อสารข้อมูลโดยตัวบุคคล (Personal communication/Data)
	หมายถึง พนักงาน หรือ ผู้ปฏิบัติงานในขั้นตอนหรือกระบวนการการท่องเที่ยว (Employee)
	หมายถึง การผลัก (Push)
	หมายถึง การดึง (Pull)
	หมายถึง การเคลื่อนที่ หรือ การเคลื่อนย้าย นักท่องเที่ยว วัตถุดิบ
	หมายถึง กำหนดเวลาการรอคอยในระหว่างกระบวนการ (Queuing)
	หมายถึง เวลาการทำงานของกระบวนการ (Timeline Segment)
	หมายถึง การเคลื่อนย้าย/การขนส่ง (Transport) โดยรถยนต์
	หมายถึง ตารางการใช้รถยนต์นำเที่ยว หรือบ้านพักโฮมสเตย์ (Timetable)
	หมายถึง การปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง (Kaizen Burst) ใช้แสดงสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อการพัฒนาไปสู่สิ่งที่ดีกว่า สิ่งที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่ออนาคต

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ผลการศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายและระยะของการดำเนินงานการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกรณีศึกษา ชุมชนกกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ตามระยะของการดำเนินงานการวิจัยที่ 1

2. ผลการวิเคราะห์การศึกษาแผนภาพการไหลของคุณค่า: Value Stream Mapping (VSM) สถานะปัจจุบันภายในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วยกิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมตอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูกลมโล กิจกรรมการทำชิงผง และกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ เพื่อแสดงรายละเอียดของการดำเนินงาน และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตามระยะของการดำเนินงานการวิจัยที่ 2

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่นักท่องเที่ยวคาดหวังจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผลกระทบความสูญเสียที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

5. ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอน โดยแบ่งการนำเสนอข้อมูลเป็น 3 ส่วน ตามระยะของการดำเนินงานการวิจัยที่ 3-4 ได้แก่

5.1 ผลการวิเคราะห์กระบวนการไหลของคุณค่าสถานะปัจจุบัน (Current State VSM) ในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้ง 3 กิจกรรม ร่วมกับผลการวิเคราะห์แบบสอบถามนักท่องเที่ยว ก่อนปรับปรุงประสิทธิภาพ

5.2 ผลการวิเคราะห์หลังการปรับปรุงประสิทธิภาพรูปแบบการจัดการดำเนินงานภายในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตามหลักการ ECRS Analysis ประกอบด้วย การกำจัด (Eliminate) การรวมกัน (Combine) การจัดใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (Simplify) เพื่อกำจัดปัญหา (ความสูญเสีย) ในกระบวนการดำเนินงาน

5.3 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ในอนาคต ที่มีประสิทธิภาพปราศจากปัญหา (ความสูญเสีย)



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ห่วงโซ่ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กกสะท้อน (Community-Based Tourism Supply Chain: CBTSC)

ผลการวิจัยระยะที่ 1 นี้เป็นผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ได้จากการค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว การสำรวจภาคสนาม การสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key-Informant) 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้นำ กลุ่มผู้ปฏิบัติ กลุ่มเจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ร่วมกับการสังเกต การร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวของชุมชนที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อการวิเคราะห์ห่วงโซ่ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยผู้วิจัยจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการจำแนก และจัดระบบข้อมูล ดังตาราง 11 ดังนี้

ตาราง 11 การวิเคราะห์รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการจำแนกและจัดระบบข้อมูล

รหัสแบบเปิด	รหัสตามแนวคิดที่สัมพันธ์กัน	คำหลัก	ความหมาย
1) จากแนวคิดห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว 2) จากการบินศึกษาภาคสนาม	เจ้าของทรัพยากร วัตถุประสงค์	ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 (Tier 2 Suppliers)	แต่ละกิจกรรมจะมีการใช้ทรัพยากรและวัตถุประสงค์จากทั้งภายในและภายนอกชุมชนเพื่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อน
	เจ้าของสถานที่/ แหล่ง		
	สิ่งสนับสนุนท่องเที่ยว		
	จัดหาเพื่อให้ชุมชนนำไปใช้		
3) จากคำสัมภาษณ์ ข้อคำถามเกี่ยวกับ - ลักษณะทั่วไปของบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน ที่เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน - สถานที่หรือกิจกรรมการท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบ	ให้บริการนักท่องเที่ยว	ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 (Tier 1 Suppliers)	เป็นผู้ให้บริการโดยตรงแก่นักท่องเที่ยว ทั้งในรูปแบบสินค้าและการให้บริการ
	นำนักท่องเที่ยวทำกิจกรรม		
	การเป็นตัวแทนขาย	องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับ 2 (Tier 2 Organizer/ Operator)	การทำหน้าที่เป็นตัวกลางหรือตัวแทนขายระหว่างชุมชนและนักท่องเที่ยว เพื่อการเสนอขายหรือส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว
	การเสนอขายหรือส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน		
การประสานงานนักท่องเที่ยวกับชุมชน	องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับ 1	การท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อนจะมีระบบกลไกที่เป็นกลุ่มคนที่ชุมชนร่วมกันจัดตั้งขึ้น คือ ชมรม	

ตาราง 11 (ต่อ)

รหัสแบบเปิด	รหัสตามแนวคิด ที่สัมพันธ์กัน	คำหลัก	ความหมาย
- การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง ในดำเนินกิจกรรมการ ท่องเที่ยว - ขั้นตอนกระบวนการ ดำเนินงานของ กิจกรรมการท่องเที่ยว - ปัญหาหรืออุปสรรค ในการดำเนินงาน	ติดต่อประสานงานกับกลุ่ม ที่ให้บริการกิจกรรม	(Tier 1 Organizer/ Operator)	ส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนก สะท้อน ทำหน้าที่บริหารจัดการการ ท่องเที่ยวโดยชุมชนและผลประโยชน์ ที่ได้ให้เป็นไปตามแผน ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการ ดำเนินงาน ต่อชุมชน และองค์กร ภาคีเครือข่ายด้านการท่องเที่ยว
	จัดรายการกิจกรรม ท่องเที่ยว		
	เสนอขายกิจกรรม ท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยว (Tourist)	ผู้ใช้บริการในกิจกรรมการ ท่องเที่ยวที่ชุมชนกสะท้อนจัดขึ้น
	ผู้ใช้บริการ		
ผู้รับประสบการณ์			

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการจำแนกและจัดระบบข้อมูล จนได้ลักษณะร่วมที่แสดงถึง ความสัมพันธ์และเชื่อมโยงเชิงประเด็นลักษณะการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ลักษณะ ขั้นตอนการให้บริการ และการมีส่วนร่วมจากภายนอกชุมชนแล้ว ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ แก่นสาระ (Thematic Analysis) โดยทำการทวนซ้ำแก่นสาระ ตรวจสอบทบทวนชุดข้อมูลที่ได้ ทั้งหมด เพื่อตัดข้อมูลที่ไมสัมพันธ์เกี่ยวข้องหรือเพิ่มแก่นสาระขึ้นใหม่เพิ่มเติม วิเคราะห์เชื่อมโยง ความหมายและความสัมพันธ์จากชุดข้อมูลดังกล่าว แล้วหาข้อสรุปหรือแนวคิดเกี่ยวกับข้อความ ที่ปรากฏอยู่ในเนื้อหาข้อมูล ที่มีความสัมพันธ์กับความมุ่งหมายและคำถามของงานวิจัย เพื่อสร้าง แผนภาพห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมทางการท่องเที่ยว และแสดงให้เห็นถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด ที่ทำให้เกิดการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชน หรือภาคีสมาชิกการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตั้งแต่กลุ่ม ผู้จัดหาจัดซื้อวัตถุดิบการผลิตต้นน้ำและทรัพยากรการท่องเที่ยว กลุ่มผู้ผลิตกลางน้ำที่เป็นผู้ดำเนิน กระบวนการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าต้นน้ำสู่การทำให้เป็นสินค้าและบริการการท่องเที่ยว จนไปถึงการส่ง มอบสินค้าและบริการรวมถึงประสบการณ์ (Experiences) ด้านการท่องเที่ยวดังกล่าวให้กับผู้รับ ปลายน้ำหรือนักท่องเที่ยว ภายในพื้นที่ชุมชนหลักของชมรมฯ ซึ่งประกอบด้วย 3 กิจกรรม การท่องเที่ยว ดังรายการนำเที่ยวแบบ 1 วัน 1 คืน ที่มีอยู่ในปัจจุบัน

1.1 กิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมตอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโกล

เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์คำหลักและความสัมพันธ์เชื่อมโยงเชิงประเด็นลักษณะการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากชุดข้อมูล ร่วมกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกครั้ง โดยยึดเนื้อความที่เข้ากันได้และที่บ่งถึงเรื่อง (theme) เดียวกัน จึงได้ข้อสรุปผลการวิเคราะห์แก่นสาระที่เป็นองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ ที่ประกอบด้วย 5 ภาคีการท่องเที่ยว ตามกรอบแนวคิดห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ได้ตั้งรายละเอียดในตาราง 12

ตาราง 12 การวิเคราะห์แก่นสาระเพื่อระบุองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยว ฯ

คำหลัก	เชื่อมแนวคิดที่สัมพันธ์	คำสัมภาษณ์
ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2	เจ้าของทรัพยากรวัตถุดิบ	<p>“...กรมอุทยานจะมีประกาศห้ามรถยนต์ส่วนบุคคลขึ้นภูมโกล เป็นช่วงเวลาที่ชุมชนให้บริการนำเที่ยว...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 9 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p> <p>“...เจ้าหน้าที่ที่เราจะคอยดูแลตรวจสอบการให้บริการจากชุมชน พื้นที่ที่กรมอุทยานมีประกาศเปิดการท่องเที่ยวภูมโกล...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 33, 19 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p>
	เจ้าของสถานที่/แหล่งท่องเที่ยว	<p>“...เรามีประกันภัยนักท่องเที่ยวกับโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธราช ด่านซ้าย แลผมคนขับได้รับการอบรมการให้บริการมาอย่างดี...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 31, 17 มกราคม 2564: สัมภาษณ์)</p> <p>“... เราให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยของคนมาเที่ยว คนขับทุกคนผ่านการอบรมดูแลผู้บาดเจ็บเบื้องต้นจากกรมฯแล้ว...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, 17 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p>
	สิ่งสนับสนุนท่องเที่ยว	<p>“...มีการจัดอบรมนักเล่าเรื่องให้คนขับรถ คนขับรถของเราทุกคนสามารถบอกเล่าเรื่องชุมชนได้ ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, 18 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p>
	จัดหาเพื่อให้ชุมชนนำไปใช้	<p>“...ปีนี้สบาย ถนนบนที่ขมวิวเสร็จแล้ว แลผมมีห้องน้ำด้วย ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 33, 19 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p>



614255611

ตาราง 12 (ต่อ)

คำหลัก	ความสัมพันธ์	คำสัมภาษณ์
		<p>“...ข้างบนตรงจุดที่ชมวิวดูพระอาทิตย์ มีห้องน้ำสร้างใหม่ สะอาด ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, 18 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p> <p>“...เรามีที่จอดรถขนาดใหญ่ไว้ให้ จอดได้ 500 คัน และมีกล้องวงจรปิดดูแลความปลอดภัยให้ด้วย...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 31, 17 มกราคม 2564: สัมภาษณ์)</p>
	สรุปผลแก่นสาระ	<ul style="list-style-type: none"> - กรมอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า - โรงพยาบาล - โครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก - การอบรมต่าง ๆ เพื่อการบริการนำเที่ยว
ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1	ให้บริการนักท่องเที่ยว	<p>“...เราพาเขาไปเห็นว่าดอกซากุระเมืองไทยที่นี่สวยมากขนาดไหน จะเหมือนหรือต่างกับที่เขาคิดไว้หรือเปล่า...”</p> <p>“...ข้างบนภูนี้ต้นไม้เฟิร์นเกิดเยอะมากครับ ยอดของมันคล้ายกับผักกูดบ้านเรา แต่กินไม่ได้นะครับ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 35, 10 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p> <p>“...หน้าฝนถนนตรงนี้จะลื่นมาก เวลาเราขึ้นไปบนภูต้องหาโซ่ใหญ่ ๆ ล่ามล้อป็นดินกัน ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, 17 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p>
	นำนักท่องเที่ยวทำกิจกรรม	<p>“...เมื่อเข้ามาผมไปรับนักท่องเที่ยว 2 คนจากขนส่ง เขาโทรมาที่ชมรมให้ไปรับ เดี่ยวลงภูก็จะไปส่ง เพราะเขาไปเชียงคานต่อ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, 17 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p>
	สรุปผลแก่นสาระ	- คนขับที่เป็นสมาชิกกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว
องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับ 2	การเป็นตัวแทนขาย	<p>“...คณะที่มานี้มาจากสมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย ที่ท่องเที่ยวเราได้รับการประสานติดต่อมา...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 34, 10 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p>
	การเสนอขายหรือส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน	<p>“...สมาคมหรือบริษัทนำเที่ยวที่มีคุณภาพ เช่น สมาคมTEATA Local Alike นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เขาเที่ยวอย่างคนที่รักธรรมชาติจริง ๆ ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 9 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p>

ตาราง 12 (ต่อ)

คำหลัก	ความสัมพันธ์	คำสัมภาษณ์
	การติดต่อ ประสานงาน ระหว่าง นักท่องเที่ยวกับ ชุมชน	<p>“...บริษัทเราติดต่อผ่านจังหวัดก่อนค่ะ เพราะเราเข้าร่วมโครงการเที่ยวด้วยกัน กลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นคณะอบต. ส่วนใหญ่จะเป็นคนสูงอายุ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 10 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p> <p>“...โลเคิล อโลคฺ เขาแจ้งว่าให้เราเตรียมผู้ดูแลคณะผู้สูงวัยมีระดับเพื่อพาเขาเดินป่าบนเขาตชัน...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 9 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p>
	สรุปผลแก่นสาระ	<ul style="list-style-type: none"> - สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย -บริษัท โลเคิล อโลคฺ จำกัด - สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย (สทท.) - สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเลย - หน่วยงานราชการและเอกชนอื่น ๆ
องค์กรหรือ ผู้ดูแลจัดการ ระดับ 1	บริหารจัดการ กิจกรรมและ ผลประโยชน์	<p>“...ปีนี้สมาชิกชมรมฯ ลดลงจากปีก่อน ๆ เล็กน้อย ตอนนี้มีอยู่ทั้งหมด 270 คน บางคนเขาย่างมากตั้งแต่มีโควิด...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 10 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p>
	ประสานงานกลุ่ม ให้บริการ	<p>“...เงินเพื่อสาธารณะประโยชน์ปีนี้ชมรมเราจะให้กับอนามัยตำบล เพราะตั้งแต่มีโรคโควิดมา เขาทำงานกันหนักมาก...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 9 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p>
	วางแผนการ ท่องเที่ยว	<p>“...ปีหลังนี้เราหัก 150 บาท 10 เปอร์เซ็นเหมือนกิจกรรมอื่น...”</p>
	จัดรายการ ท่องเที่ยว	<p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 9 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p>
	เสนอขาย กิจกรรม ท่องเที่ยว	<p>“...จัดคิวตามหมายเลขรถเลย รันกันไปจะได้วิ่งทั่ว ๆ กัน ตอนเย็นเราก็จะแจ้งว่าจะเป็นคิวใครให้เขาเตรียมตัว...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, 18 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p>
	สรุปผลแก่นสาระ	ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกระตอน

ตาราง 12 (ต่อ)

คำหลัก	ความสัมพันธ์	คำสัมภาษณ์
นักท่องเที่ยว	ผู้ใช้บริการ	<p>“...เมื่อเข้าผมไปรับนักท่องเที่ยว 2 คนจากขนส่ง เขาโทรมาที่ชมรมให้ไปรับ เดี่ยวลงภูก็จะไปส่ง เพราะเขาไปเชียงคานต่อ...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, 17 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p> <p>“...ขณะที่มานี้มาจากสมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทยที่ท่องเที่ยวเราได้รับการประสานติดต่อมา...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 34, 10 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p>
	ผู้รับประสบการณ์	<p>“...บริษัทเราติดต่อผ่านท่องเที่ยวจังหวัดก่อนค่ะ เพราะเราเข้าร่วมโครงการเที่ยวด้วยกัน กลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นคณะอบต. ส่วนใหญ่จะเป็นคนสูงอายุ...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 10 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p>
สรุปผลแก่นสาระ		<p>-นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นหมู่คณะ ที่ซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวผ่านตัวกลางหรือบริษัทนำเที่ยว</p> <p>- นักท่องเที่ยวที่เดินทางแบบส่วนบุคคล ที่ไม่ผ่านตัวกลางทางการท่องเที่ยว อาจเดินทางคนเดียว เป็นคู่ หรือกลุ่มเล็ก ๆ เช่น กลุ่มเพื่อน หรือครอบครัว</p>

ผลการวิเคราะห์ห่วงโซ่ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูลมโล พบว่า มีองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรม ประกอบไปด้วย 5 กลุ่มภาคีการท่องเที่ยวโดยชุมชน ได้แก่ 1) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 (Tier 2 Suppliers) 2) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 (Tier 1 Suppliers) 3) องค์กรหรือผู้จัดการระดับที่ 2 (Tier 2 Organizer/ Operator) 4) องค์กรหรือผู้จัดการระดับที่ 1 (Tier 1 Organizer/Operator) และ 5) นักท่องเที่ยว (Tourist/Costumer) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 (Tier 2 Suppliers) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่จัดหาสิ่งนำเข้าวัตถุดิบ ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตกิจกรรมการจัดการนำเที่ยวฯ มีจำนวน 4 องค์กร ได้แก่ 1) กรมอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า 2) โรงพยาบาล 3) โครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก 4) การอบรมต่าง ๆ เพื่อการบริการนำเที่ยว โดยผู้วิจัยสามารถอธิบายตามลักษณะลักษณะการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 กรมอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า เนื่องจากเป็นเจ้าของพื้นที่และทรัพยากรในการให้บริการ และมีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการอนุมัติประกาศการเปิด-ปิดการท่องเที่ยวเขาภูมโน การออกกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ในการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่เขตอุทยานฯ เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวที่เป็นไปอย่างเรียบร้อย และไม่เกิดผลกระทบด้านลบแก่ทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระบบนิเวศการท่องเที่ยวที่หน่วยงานรับผิดชอบ

1.2 โรงพยาบาล เป็นสถานที่ให้บริการเพื่อการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตแก่ผู้ได้รับบาดเจ็บจากการใช้บริการการท่องเที่ยว ซึ่งโรงพยาบาลที่ให้บริการ คือ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชด่านซ้าย โดยนักท่องเที่ยวที่ได้รับบาดเจ็บจะได้รับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ในขณะรอส่งโรงพยาบาลจากสมาชิกชมรมฯ ที่ได้รับการฝึกอบรมกับทางโรงพยาบาลแล้ว โดยนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการกับทางชมรมฯ จะมีการประกันอุบัติเหตุระหว่างเดินทางท่องเที่ยวไว้กับโรงพยาบาลรวมอยู่ด้วย

1.3 โครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการในกิจกรรมโดยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการมีหลายลักษณะ เช่น ที่จอดรถที่เพียงพอ ถนนลาดยาง การมีกล้องวงจรปิดคอยสังเกตการณ์ ห้องน้ำที่ให้บริการ ป้ายสื่อสารการท่องเที่ยว การมีร้านค้าร้านอาหาร

1.4 การอบรมต่าง ๆ เพื่อการบริการนำเที่ยว เป็นการเข้ารับการอบรมความรู้และทักษะเพื่อเตรียมพร้อมในการบริการแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ การอบรมการขับขี่ปลอดภัย การอบรมนักสื่อความหมายและนักเล่าเรื่อง การอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้น รวมถึงการอบรมทักษะการเป็นเจ้าบ้านที่ดี และการอบรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ การจัดหาทรัพยากร วัสดุดิบ ตลอดจนสินค้าและบริการการท่องเที่ยวภายในพื้นที่เขตอุทยานฯ อุทยานฯ จะเป็นผู้จัดหาเอง หรือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และชุมชนโดยรอบในการจัดหาเนื่องจากสิ่งที่จัดหามานั้นจะต้องเป็นไปตามกฎระเบียบ และต้องได้รับอนุญาตจากกรมอุทยานฯ

2. ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 (Tier 1 Suppliers) หมายถึง กลุ่มรถยนต์นำเที่ยว ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดูแลและให้บริการการนำเที่ยวบนพื้นที่เขาภูมโน เป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการการท่องเที่ยวโดยตรงให้กับนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่กลุ่มตนเองรับผิดชอบ เปรียบได้ดังผู้ผลิตการบริการสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งปัจจุบันปัจจุบัน ปี 2564 กลุ่มรถยนต์นำเที่ยวชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกภสะทอน มีรถยนต์นำเที่ยวที่ได้รับอนุญาตจากกรมอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า เพื่อบริการนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 70 คัน ซึ่งกลุ่มได้กำหนดให้รถยนต์ที่จะเข้าร่วมให้บริการนำเที่ยวทั้งหมดเป็นรถกระบะขับเคลื่อน 4 ล้อ ผู้ให้บริการต้องได้รับการอบรมการให้บริการนักท่องเที่ยวตามระเบียบข้อบังคับของกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยว



โดยชุมชนกกระทอน และเพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง รถนำเที่ยวจะอนุญาตให้รับนักท่องเที่ยวได้ครั้งละไม่เกิน 10 คน/คัน โดยจะใช้เวลานานาเที่ยวในแต่ละครั้ง/รอบ ประมาณ 4-5 ชั่วโมง

3. องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2 (Tier 2 Organizer/Operator) หมายถึง หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เป็นตัวกลางหรือตัวแทนทางการท่องเที่ยว ระหว่างชุมชนกกระทอนและนักท่องเที่ยว สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) เป็นตัวแทนขายทางการท่องเที่ยว (Travel Agency: TA) และธุรกิจการจัดนำเที่ยว (Tour Operator: TO) ทำหน้าที่เสนอขายโปรแกรมการท่องเที่ยวจากชุมชนให้กับลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวที่สนใจ ซึ่งตัวแทนแบบนี้จะได้รับผลตอบแทนจากกำไรการขาย 2) ตัวกลางหรือตัวแทนทางการตลาดและประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกระทอน ทำหน้าที่ในการใช้ส่วนผสมการตลาดการท่องเที่ยวเพื่อสื่อสารโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจเดินทางมาท่องเที่ยวชุมชน ซึ่งตัวแทนแบบนี้จะไม่ได้รับผลตอบแทนจากกำไรการขาย ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เป็นตัวกลางหรือตัวแทนระหว่างชุมชนกกระทอนและนักท่องเที่ยว 5 องค์กร ได้แก่ 1) สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย (สทอ.) Thai Ecotourism & Adventure Travel Association (TEATA) 2) บริษัทท่องเที่ยวชุมชน Local Alike 3) สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย(สทรท.) Thai Tourism Promotion Association (TTPA) 4) สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเลย 5) หน่วยงานราชการและเอกชนอื่น ๆ

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นที่น่าสนใจว่า การรับนักท่องเที่ยวจากองค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2 ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายทางการท่องเที่ยว ผู้ให้บริการในกิจกรรมส่วนใหญ่มีมุมมองการรับรู้ (Perspective) ที่ดีที่จะให้บริการ เนื่องจากประสบการณ์ที่ดีที่เกิดจากการได้เคยให้บริการแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวจากกลุ่มตัวแทนดังกล่าวมาก่อนหน้านั้น และเนื่องจากกลุ่มตัวแทนดังกล่าวเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และสมาชิกชมรมฯ มีความไว้วางใจ

4. องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 (Tier 1 Organizer/Operator) หมายถึง ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกระทอน ทำหน้าที่ บริหารจัดการกิจกรรมและผลประโยชน์ที่เกิดจากการท่องเที่ยว ประสานงานกับกลุ่มให้บริการของกิจกรรมและธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว วางแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จัดรายการโปรแกรมท่องเที่ยวเพื่อเสนอขายกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยปัจจุบันประกอบไปด้วยสมาชิกทั้งสิ้น 270 คน มีการบริหารงานโดยการกำหนดอำนาจหน้าที่การบริหารงานชมรมฯ ผ่านโครงสร้างคณะกรรมการบริหารงาน ซึ่งประกอบไปด้วยคณะกรรมการทั้งหมดจำนวน 15 คน ดังนี้

1. นางนิยม กุลาชัย ตำแหน่ง ประธานชมรมฯ
2. นายสมชัย เขตสถาน ตำแหน่ง รองประธานชมรมฯ
3. นายโย ลำพิง ตำแหน่ง เลขานุการ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

4. นางสิดานันท์ ยศตระการ ตำแหน่ง เหมัญญิก
5. นางวิไลรัตน์ กิหมื่น ตำแหน่ง ผู้ช่วยเหมัญญิก
6. นางสาวศิรินันท์ นนทะโคตร ตำแหน่ง ทะเบียน
7. นางสาวปัทมาชนิต บมขุนทด ตำแหน่ง ประชาสัมพันธ์
8. นายธนพงษ์ สุวรรณอินทร์ ตำแหน่ง ปฏิคม
9. นายบุญชวน สายทอง ตำแหน่ง ฝ่ายความปลอดภัย
10. นายประจวบ เนตรแสงศรี ตำแหน่ง ฝ่ายความปลอดภัย
11. นายยุทธศาสตร์ กุลาชัย ตำแหน่ง ฝ่ายสิ่งแวดล้อม
12. นายเกษมศักดิ์ อุ้นแก้ว ตำแหน่ง ฝ่ายวัฒนธรรม
13. นางสาวกมลวรรณ ต้นตุลา ตำแหน่ง ผู้ช่วยปฏิคม
14. นายภาดล แพทย์ไชโย ตำแหน่ง ผู้ช่วยประชาสัมพันธ์
15. นางสาวรุจิรา กันทะตา ตำแหน่ง ฝ่ายประสานเยาวชน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กงสะทอน จะมีการดำเนินการบริหารจัดการรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวในชุมชนออกเป็นด้านต่าง ๆ เพื่อการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่สมาชิก โดยชาวบ้านที่สนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิก ชมรมฯ จะต้องเสียค่าสมัครสมาชิกหัวละ 100 บาท และ 1 คนจะสามารถมีหุ้นได้สูงสุดไม่เกิน 10 หุ้น เพื่อป้องกันระบบนายทุน ซึ่งการเป็นสมาชิกกลุ่มจะเป็นไปตามความสมัครใจของบุคคลนั้น ๆ ไม่มีการบังคับแต่อย่างใด ทั้งนี้คณะกรรมการตำแหน่งทะเบียน และเหมัญญิก จะทำระบบบัญชีรายรับ-รายจ่ายประจำวัน และสรุปผลเพื่อให้คณะกรรมการชมรมฯ รับทราบและตรวจสอบก่อนจะมีการปันผลแก่สมาชิกต่อไป ในด้านสัดส่วนการแบ่งปันเงินรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวแก่สมาชิกผู้ถือหุ้น ชมรมฯ จะหักจากกลุ่มร้อยละ 10 ต่อครั้ง แล้วจึงนำผลรวมที่เกิดจากการหักส่วนดังกล่าวมาคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และแบ่งผลประโยชน์ตามสัดส่วนการดำเนินงานแก่สมาชิก โดยมีรายละเอียดแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) กรรมการกลุ่ม ร้อยละ 40 2) ปันหุ้นแก่สมาชิก ร้อยละ 30 3) การบริหารจัดการกิจการกลุ่ม ร้อยละ 20 4) กิจกรรมสาธารณะประโยชน์ของชุมชน ร้อยละ 10

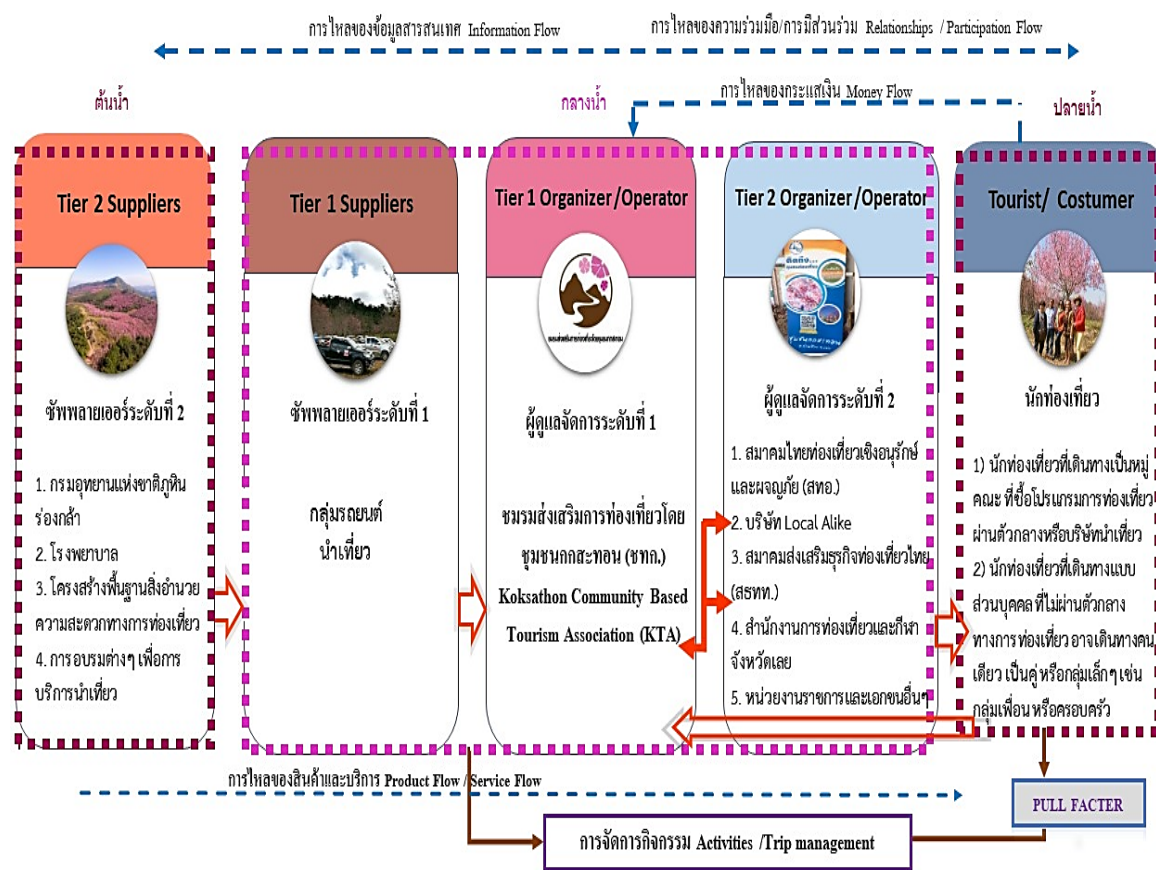
5. นักท่องเที่ยว (Tourist/Costumer) หมายถึง ผู้ใช้บริการในกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ ที่ชุมชนจัดขึ้น จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ลักษณะของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการมีความแตกต่างกันในลักษณะของการเดินทาง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 2 รูปแบบคือ 1) นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นหมู่คณะ ที่ซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวผ่านตัวกลางหรือบริษัทนำเที่ยว 2) นักท่องเที่ยวที่เดินทางแบบส่วนบุคคล ที่ไม่ผ่านตัวกลางทางการท่องเที่ยว อาจเดินทางคนเดียว เป็นคู่ หรือกลุ่มเล็ก ๆ เช่น กลุ่มเพื่อน หรือครอบครัว



614255611

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ได้ให้มุมมองของการมาท่องเที่ยวในชุมชนกสะทอนที่น่าสนใจอย่างยิ่ง กล่าวคือ แม้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะนิยมมายังชุมชนในช่วงฤดูหนาวเพื่อการชื่นชมทัศนียภาพของดอคนางพญาเสือโคร่งเป็นหลัก แต่สิ่งที่เป็นแรงจูงใจดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามายังชุมชนนอกฤดูท่องเที่ยวอีกประการหนึ่ง คือ วิถีเกษตรของพื้นที่สูงและการปลูกชิงของคนในชุมชน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอคนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล และระบบความสัมพันธ์ของภาคีเครือข่ายภายในห่วงโซ่ของกิจกรรมใน ระดับ ต้นน้ำ (Upstream) กลางน้ำ (Midstream/Internal) และปลายน้ำ (Downstream) ได้ดังภาพประกอบ 29



ภาพประกอบ 29 องค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการจัดการนำเที่ยวฯ และระบบความสัมพันธ์ของภาคีเครือข่าย ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ

1.2 กิจกรรมการทำชิงผง

ผู้วิจัยวิเคราะห์คำหลักและความสัมพันธ์เชื่อมโยงเชิงประเด็นลักษณะการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากชุดข้อมูล ร่วมกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกครั้ง จึงได้ข้อสรุปผลการวิเคราะห์แก่นสาระที่เป็นองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการทำชิงผงที่ประกอบด้วย 5 ภาคการท่องเที่ยว ตามกรอบแนวคิดห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ได้ตั้งรายละเอียดในตาราง 13

ตาราง 13 การวิเคราะห์แก่นสาระเพื่อระบุองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานกิจกรรมการทำชิงผง

คำหลัก	เชื่อมแนวคิดที่สัมพันธ์	คำสัมภาษณ์
ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2	เจ้าของทรัพย์สิน	<p>“...ชิงทั้งหมดนี้มาจากไร่ของเราเอง ความสลดหายห่วง เราตัดมาแต่หัวใหญ่สวย ๆ ชุดมาเยอะปลูกไว้ตั้ง 20 ไร่ เพื่อเขาจะได้เอากลับบ้าน...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 9 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p> <p>“...ปีหลังมานี้ที่ปลูกแก้วมังกรด้วย เพราะมีราคาดี ปีนี้เก็บเกี่ยวได้หลายครั้งกว่าปลูกชิง แต่ที่นี้ก็ยังมึ่ไรชิงกันอยู่แทบทุกบ้าน...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 17, 10 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p>
	เจ้าของสถานที่/แหล่งท่องเที่ยว	<p>“...เราขายของชุมชนหลายอย่าง ไม่ได้มีแค่ชิง สัปะรด แก้วมังกรก็มีชื่อเป็นของฝากได้ ชาวบ้านเวลาขาดเหลืออะไรก็มาหาซื้อที่ร้านเรา...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 25, 17 มกราคม 2564: สัมภาษณ์)</p>
	สิ่งสนับสนุนท่องเที่ยว	<p>“...ร้านเราขายดี เพราะเรามีของขายหลายอย่าง ของกิน ของใช้...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 26, 17 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p> <p>“...มาทำที่บ้านชิงสะดวกสบาย ห้องน้ำ ห้องครัว ศาลารับรองแขกได้เรารับแขกที่นี้กันเป็นประจำ ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, 17 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p>
	จัดหาเพื่อให้ชุมชนนำไปใช้	<p>“...แม่ตั้งใจดำในถุนี่ ของชุมชนมาฝากขายค้ะ ถุนี่ 10 โล...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 9 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p>



61425611

ตาราง 13 (ต่อ)

คำหลัก	ความสัมพันธ์	คำสัมภาษณ์
	สรุปผลแก่นสาระ	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าของไร่ชิง - ร้านค้าชุมชน - ผู้สาธิตการทำชิงผง - สถานที่บ้านชิงรสนิยม
ซีพีพลาย เออร์ ระดับ ที่ 1	ให้บริการ นักท่องเที่ยว	<p>“...เขาชอบสูตรนี้กัน สั่งซื้อออนไลน์กันก็มีนะให้เราส่งไปบ้านให้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 18, 9 ธันวาคม 2564)</p> <p>“...การทำชิงผงไม่ใช่ทำได้ทุกคน ต้องมีเทคนิค ต้องทำบ่อย ๆ จนชิน...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 9 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p> <p>“...มีคนสนใจชิงผงของกลุ่มเรา ตอนเราไปขายของงาน OTOP ที่เมือง ทองกลับมา ก็มีคำสั่งซื้อกลับมาด้วยทุกครั้ง...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20, 10 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p> <p>“...เรารับแขกกันที่นี่ เย็นสบายแถมมองเห็นวิวพอดี...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 19, 10 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p>
	นำ นักท่องเที่ยว ทำกิจกรรม	<p>“...ตรงนี้ทำกิจกรรมสะดวก มีคนช่วยดูแลแขกตลอดเพราะเป็นที่ของ ประธานเขาไว้ใช้ทำกิจกรรม กลุ่มเราก็ใช้สถานที่นี้แหละทำชิง...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4, 18 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p> <p>“...มีคณะผู้สูงวัยเขาไปดูชิงเราที่ไร่เลยนะ เขาอยากรู้ปลูกกันยังไงทำไม มันหัวใหญ่ รสชาติดี เขาไม่เคยเห็น...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 17, 10 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p>
	สรุปผลแก่นสาระ	- กลุ่มวิสาหกิจชิงผง
องค์กร หรือ ผู้ดูแล จัดการ ระดับ 2	การเป็น ตัวแทนขาย การเสนอขาย หรือส่งเสริม การท่องเที่ยว โดยชุมชน	<p>“...บริษัทเขาโทรมาบอกว่า นักท่องเที่ยวคณะนี้อยากไปดูภูพระก่อน แล้วค่อยมาที่บ้านชิงค่ะ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 10 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p> <p>“...ท่านผอ.ท่านให้ดูแลเรื่องเอกสารให้ดีค่ะ เพราะคณะนี้ร่วมโครงการ ของรัฐ เขาต้องใช้บิลค่ะ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 10 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p>

ตาราง 13 (ต่อ)

คำหลัก	ความสัมพันธ์	คำสัมภาษณ์
	การติดต่อ ประสานงาน ระหว่าง นักท่องเที่ยวกับ ชุมชน	“...ขณะนี้เกษตรกรอำเภอจัดมาค่ะ หลัก ๆ มาศึกษาดูงานแปลง เกษตรกรอินทรีย์ จะไปดูแปลงปลูกองุ่นกันก่อนค่ะ แล้วค่อย มาทำชิง...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, 9 ธันวาคม 2564) “...เราจะแจ้งบริษัทเค้าก่อนค่ะว่าบ้านชิงเรารับแขก ได้ที่ละ 20 คน...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 10 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)
	สรุปผลแก่นสาระ	- สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย - บริษัท โลเคิล อโลค จำกัด - สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย (สททท.) - สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเลย - หน่วยงานราชการและเอกชนอื่น ๆ
องค์กรหรือ ผู้ดูแลจัดการ ระดับ 1	บริหารจัดการ กิจกรรมและ ผลประโยชน์	“...ถ้ามีคนติดต่อมา ชมรมก็จะลงบันทึกไว้ดูว่าช่วงนั้นติดอะไร ใหม่ถ้าเขามาเยอะ เราก็จะให้ทำซาโบทอนด้วยค่ะ ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 10 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)
	ประสานงานกลุ่ม ให้บริการ	“...ชมรมปกติก็จะโทรแจ้งก่อนค่ะ ให้พี่เขาเตรียมตัว เพราะไม่ งั้นก็ไม่มีคนพาแขกทำ ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, 9 ธันวาคม 2564)
	วางแผนการ ท่องเที่ยว	“...ตอนนี้มีสูตรจากชิงใจดำค่ะ เข้มข้นกว่า 7ต่อ1 ดีกว่าค่ะ ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 9 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)
	จัดรายการ ท่องเที่ยว	“...มีแบบพร้อมดื่ม เข้มข้นมาก เป็นน้ำชิงร้อยเปอร์เซ็นต์ บางคน ที่ชอบทานชิง เขาซื้อแบบนี้เลย...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 9 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)
	เสนอขายกิจกรรม ท่องเที่ยว	“...เขาทำหลายแบบ อันนี้ห่อเล็กเอาไว้เป็นของฝากค่ะ มีแบบ ส่งไปส่งบ้านด้วยนะค่ะ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12, 16 มกราคม 2564: สัมภาษณ์)
	สรุปผลแก่นสาระ	ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษทอน



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 13 (ต่อ)

คำหลัก	ความสัมพันธ์	คำสัมภาษณ์
นักท่องเที่ยว	ผู้ใช้บริการ	“...คณะจากจังหวัดจะมาจัดกิจกรรมปีใหม่กันที่นี้ค่ะ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 10 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์) “...คณะนี้เขามีไปต่อที่อื่นอีก เลยต้องเตรียมต้มไว้รอ ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, 9 ธันวาคม 2564)
	ผู้รับประสบการณ์	“...ครอบครัวมาเที่ยวกันเองแบบนี้ดีค่ะ อบอุ่นดี ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, 9 ธันวาคม 2564)
สรุปผลแก่นสาระ		-นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นหมู่คณะ ที่ซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวผ่านตัวกลางหรือบริษัทนำเที่ยว - นักท่องเที่ยวที่เดินทางแบบส่วนบุคคล ที่ไม่ผ่านตัวกลางทางการท่องเที่ยว อาจเดินทางคนเดียว เป็นคู่ หรือกลุ่มเล็ก ๆ เช่น กลุ่มเพื่อน หรือครอบครัว

ผลการวิเคราะห์ห่วงโซ่ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการจัดการทำซิงผง พบว่า มีองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรม ประกอบไปด้วย 5 กลุ่มภาคีการท่องเที่ยวโดยชุมชน ได้แก่ 1) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 (Tier 2 Suppliers) 2) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 (Tier 1 Suppliers) 3) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2 (Tier 2 Organizer/ Operator) 4) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 (Tier 1 Organizer/Operator) และ 5) นักท่องเที่ยว (Tourist/Costumer) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 (Tier 2 Suppliers) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่จัดหาสิ่งนำเข้าวัตถุดิบ ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตกิจกรรมการทำซิงผง มีจำนวน 4 รายการ ได้แก่ 1) เจ้าของไร่ซิง 2) ร้านค้าชุมชน 3) ผู้บริหารจัดการทำซิงผง 4) สถานที่บ้านชิงรสนิยม โดยผู้วิจัยสามารถอธิบายตามลักษณะลักษณะการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 เจ้าของไร่ซิง หมายถึง ผู้ที่มีความพร้อมในวัตถุดิบหัวแม่ซิง และมีความเต็มใจที่จะนำวัตถุดิบของตนมาใช้เพื่อการทำกิจกรรม ซึ่งเป็นสมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจซิงผงที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ก่อนที่จะใช้วัตถุดิบจากไร่ของคนในชุมชน โดยกลุ่มมองว่านักท่องเที่ยวที่มาทำกิจกรรมเป็นแขกคนสำคัญที่มาเยี่ยมเยือน ตนจึงอยากให้สิ่งที่ดีที่สุดเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ โดยปราศจากการคิดราคาหัวแม่ซิงที่ใช้สาธิตในกิจกรรม

1.2 ร้านค้าชุมชน หมายถึง ผู้จำหน่ายวัตถุดิบและสินค้าที่เป็นส่วนประกอบที่ต้องใช้เพื่อการดำเนินกิจกรรม เช่น น้ำดื่มสะอาด น้ำตาลทราย ถ่าน และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.3 ผู้สราิตการทำชิงผง เป็นผู้นำนักท่องเที่ยวปฏิบัติกิจกรรมการทำชิงผง สามารถทำการสราิตพร้อมอธิบายขั้นตอนวิธีการทำตั้งแต่ต้นจนจบกิจกรรม เป็นผู้ที่มีทักษะและความชำนาญ มีประสบการณ์ในการทำชิงผงมาเป็นอย่างดี รวมถึงเป็นผู้ดูแลทำความสะอาดและเก็บรักษาวัตถุดิบและอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมด้วย อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันมีเพียง นางอัมพิกา นาคพรหม ผู้เป็นสมาชิกกลุ่มที่สามารถทำการสราิตและนำนักท่องเที่ยวปฏิบัติกิจกรรมการทำชิงผงได้

1.4 สถานที่บ้านชิงรสนิยม หมายถึง อาคารบ้านชิงรสนิยม ที่ใช้เป็นสถานที่เพื่อการทำกิจกรรมทำชิง และสามารถประกอบกิจกรรมสันทนาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเป็นดังสถานที่จำหน่ายสินค้าและบริการของชุมชนแก่นักท่องเที่ยวร่วมด้วย โดยมีความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวได้ 20 คน บางครั้งนักท่องเที่ยวเดินทางมามากกว่า 10 คน สถานที่จะมีการทำกิจกรรมการทำซาบะทอนร่วมด้วย เพื่อลดความแออัดและเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้การทำกิจกรรมได้อย่างทั่วถึง

2. ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 (Tier 1 Suppliers) หมายถึง กลุ่มวิสาหกิจชิงผง ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดูแลและให้บริการกิจกรรมการทำชิงผง เป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการการท่องเที่ยวโดยตรงให้กับนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่กลุ่มตนเองรับผิดชอบ เป็นผู้ผลิตสินค้าที่ทำจากวัตถุดิบชิงผงแบบต่าง ๆ ประกอบด้วย หัวชิงสด ชิงผง ชิงหยอง น้ำชิงเข้มข้นพร้อมดื่ม ชิงแก้ว และสินค้าอื่น ๆ จากชุมชน โดยการบริการสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

3. องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2 (Tier 2 Organizer/Operator) หมายถึง หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เป็นตัวกลางหรือตัวแทนทางการท่องเที่ยว ระหว่างชุมชนกสะทอนและนักท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย 5 องค์กร ได้แก่ 1) สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย (สทอ.) Thai Ecotourism & Adventure Travel Association (TEATA) 2) บริษัทท่องเที่ยวชุมชน Local Alike 3) สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย(สทท.) Thai Tourism Promotion Association (TTPA) 4) สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเลย 5) หน่วยงานราชการและเอกชนอื่น ๆ

4. องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 (Tier 1 Organizer/Operator) หมายถึง ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะทอน โดยมีลักษณะการดำเนินงานตามที่ได้เคยกล่าวไว้ในรายละเอียดก่อนหน้านี้ในกิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูกลมโล

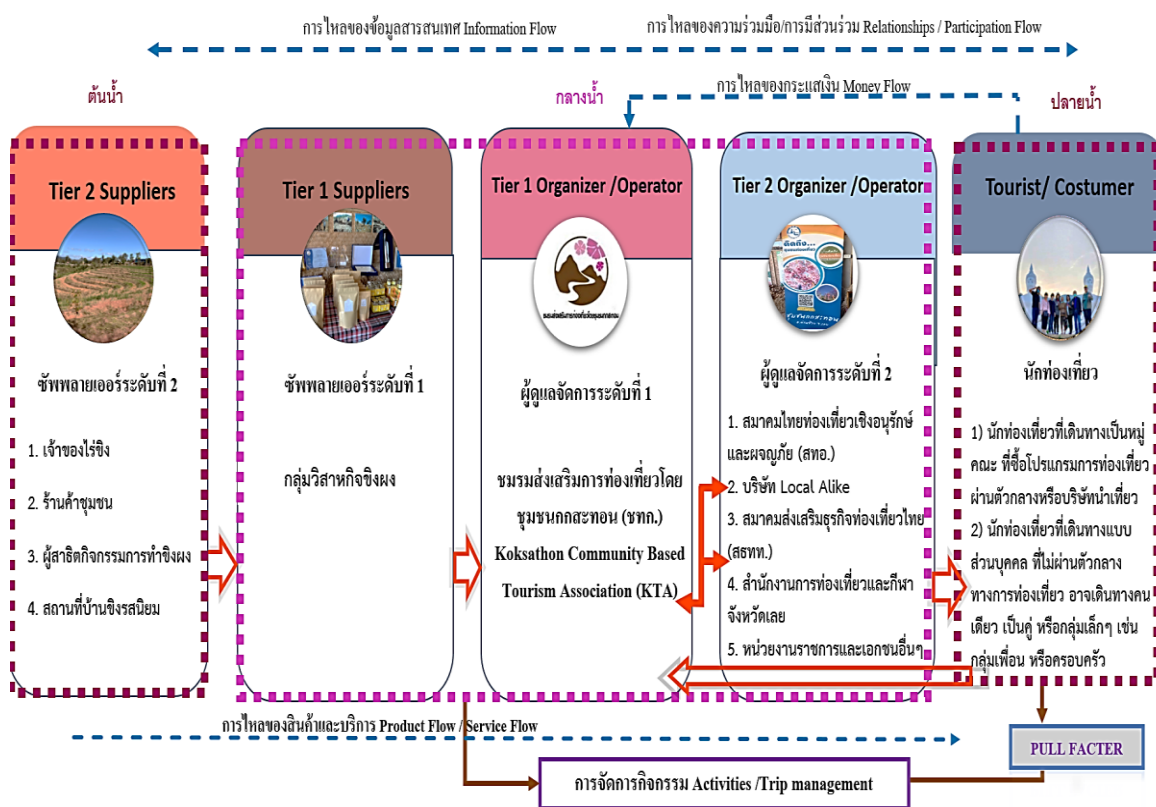
5. นักท่องเที่ยว (Tourist/Costumer) หมายถึง ผู้ใช้บริการในกิจกรรมการทำชิงผงที่ชุมชนจัดขึ้น แบ่งออกได้ 2 รูปแบบคือ 1) นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นหมู่คณะ ที่ซื้อโปรแกรม



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

การท่องเที่ยวผ่านตัวกลางหรือบริษัทนำเที่ยว 2) นักท่องเที่ยวที่เดินทางแบบส่วนบุคคล ที่ไม่ผ่านตัวกลางทางการท่องเที่ยว อาจเดินทางคนเดียว เป็นคู่ หรือกลุ่มเล็ก ๆ เช่น กลุ่มเพื่อน หรือครอบครัว ทั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการทำซิงผง และระบบความสัมพันธ์ของภาคีเครือข่ายภายในห่วงโซ่ของกิจกรรม ในระดับต้นน้ำ (Upstream) กลางน้ำ (Midstream/Internal) และปลายน้ำ (Downstream) ได้ดังภาพประกอบ 30



ภาพประกอบ 30 องค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการทำซิงผง และระบบความสัมพันธ์ของภาคีเครือข่าย ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ

1.3 กิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์

ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าหลักและความสัมพันธ์เชื่อมโยงเชิงประเด็นลักษณะการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากชุดข้อมูลร่วมกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกครั้ง จึงได้ข้อสรุปผลการวิเคราะห์แก่นสาระที่เป็นองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ ที่ประกอบด้วย 5 ภาคีการท่องเที่ยว ตามกรอบแนวคิดห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ได้ดังรายละเอียดในตาราง 14

ตาราง 14 การวิเคราะห์แก่นสาระเพื่อระบุงค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์

คำหลัก	เชื่อมแนวคิดที่สัมพันธ์	คำสัมภาษณ์
ซีฟพลายเออร์ระดับที่ 2	เจ้าของทรัพย์สิน	<p>“...เราใช้ผักที่เราปลูกมาทำ พวกเนื้อสัตว์ก็สั่งรถกับข้าวให้เขา มาส่ง...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10, 19 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p> <p>“...ข้าวมือเข้าง่าย ๆ ข้าวต้ม กาแฟ ตอนเย็นมีผัดผัก ไข่เจียว ผลไม้ที่เรามี และปลานึ่ง ก็ให้รถขายกับข้าวเขาเอามาส่งสะดวกดี...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11, 19 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p>
	เจ้าของสถานที่/แหล่งท่องเที่ยว	<p>“...ช่วงนี้ขายดี จะมีคนซื้อของไปทำกินเวลามีคนมาพักเพิ่มขึ้น...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 25, 17 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p> <p>“...เราไม่ได้เน้นขายของสดเท่าไร ก็ตามแต่ช่วงฤดู เพราะลูกค้าที่ซื้อของส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชน...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 26, 17 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p>
	สิ่งสนับสนุนท่องเที่ยว	<p>“...ของมาจากตลาดในเมืองด้านซ้ายสะดวกดี บ้านแพนอยู่ที่นั่น...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12, 16 มกราคม 2564: สัมภาษณ์)</p> <p>“...ที่พักเรามีอาหารขายทั้งวัน เอาไว้บริการคนที่มาพักกับเราของส่วนใหญ่เราไปเลือกซื้อในเมืองด้านซ้ายมาไว้ที่ร้าน...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13, 17 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p>
	จัดหาเพื่อให้ชุมชนนำไปใช้	<p>“...ปลาสด ๆ เอามาจากตลาดในเมืองหล่มสัก เพราะเราไม่ได้มีบ่อ มันสะดวกลูกสาวพี่เขาทำงานในหล่มสักเลย...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14, 18 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p> <p>“...จะไปหาซื้อของที่ตลาดในเมืองหล่มสักมาเตรียมไว้...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10, 19 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p>
สรุปผลแก่นสาระ	<ul style="list-style-type: none"> - รถขายของในชุมชน - ร้านค้าชุมชน - ตลาดสดอำเภอตำบลซ้าย - ตลาดในเมืองหล่มสัก 	

ตาราง 14 (ต่อ)

คำหลัก	เชื่อมโยงแนวคิดที่สัมพันธ์	คำสัมภาษณ์
ชีพ พลาย เออร์ ระดับที่ 1	ให้บริการ นักท่องเที่ยว	<p>“...แขกที่มาพักเวลาเราทำอาหาร บางคนขอตัดผักเองนะ เขาไม่เคยทำแบบนี้...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14, 18 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p> <p>“...เราจะเตรียมอาหารให้เข้าเย็น ก็ทำเมนูกับข้าวแบบบ้าน ๆ ที่เรากินกันนี้แหละง่าย ๆ ...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10, 19 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p>
	นำนักท่องเที่ยว ทำกิจกรรม	<p>“...เรามีบ้านอยู่ 4 หลัง ด้านหน้านั้นแพงหน่อยแต่อยู่ทั้งครอบครัว มีห้องน้ำที่ตัวบ้านเลย ส่วนที่เหลือนี้ ห้องเล็กกว่า ใช้ห้องน้ำรวม...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14, 18 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p> <p>“...ตกดีอากาศเย็นมาก ถ้าหนาวมากเอาผ้าห่มเพิ่มได้นะคะ...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12, 16 มกราคม 2564: สัมภาษณ์)</p> <p>“...ถ้าพอเดินไหวจะแนะนำชั้นบนนั้นจะมองเห็นวิว แต่ชั้นบนไม่มีห้องน้ำ เรามีห้องน้ำแค่ชั้นข้างล่างนะ...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 10, 19 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p> <p>“...ที่พักเรามีหลายแบบมีเป็นหลัง กับเป็นเต็นท์กระโจมค่ะ...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13, 17 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p>
สรุปผลแก่นสาระ		- เจ้าของที่พักกลุ่มที่พักโฮมสเตย์
องค์กร หรือ ผู้ดูแล จัดการ ระดับ 2	การเป็นตัวแทน ขาย	<p>“...ที่ที่พักเราจะมีคณะจากจังหวัดมาพักค่ะ เสร็จจากที่เขาดูงาน เขาจะมาพักที่นี่ คงอยากเปลี่ยนบรรยากาศนอนเต็นท์...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12, 16 มกราคม 2564: สัมภาษณ์)</p>
	การเสนอขาย หรือส่งเสริมการ ท่องเที่ยวโดย ชุมชน	<p>“...บ้านเราได้ออนรับทีมงานจากททท. เลย เขามาสำรวจข้อมูลท่องเที่ยวในชุมชน เตรียมงานเที่ยวภูมิลโผล่ไปภูพระ...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 10, 19 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p> <p>“...ที่พักฝั่งนี้เต็มค่ะ มีบริษัทเขาจองเลี้ยงปีใหม่ค่ะ...”</p> <p>(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13, 17 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p>

ตาราง 14 (ต่อ)

คำหลัก	เชื่อมโยงแนวคิดที่สัมพันธ์	คำสัมภาษณ์
	การติดต่อประสานงานระหว่างนักท่องเที่ยวกับชุมชน	“...ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวกลุ่มที่มาดูงาน เขาจะจัดเที่ยวกันตอนหน้าหนาวนี้แหละค่ะ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12, 9 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)
สรุปผลแก่นสาระ		- หน่วยงานราชการและเอกชนอื่น ๆ
องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับ 1	บริหารจัดการกิจกรรมและผลประโยชน์	“...เรามีการจัดอบรมให้ความรู้เพื่อให้สมาชิกกลุ่มโฮมสเตย์ ได้มีความรู้ด้านการบริหารจัดการที่พัก...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1. 9 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)
	ประสานงานกลุ่มให้บริการ	“...ชุมชนเราเสียโอกาสในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มดี ๆ ที่เขามีกำลังจ่ายนะ เราก็ปฏิเสธไม่ได้ว่า ที่พักในชุมชนยังไม่มีที่ไหนถึงมาตรฐานที่เขาต้องการ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 31. 17 มกราคม 2564: สัมภาษณ์)
	วางแผนการท่องเที่ยว	“...ชุมชนเขาชินกับนักท่องเที่ยวแล้ว เขาอาจจะมองว่าเป็นโอกาสที่เขาได้มีรายได้เสริม...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 30. 17 มกราคม 2564: สัมภาษณ์)
	จัดรายการท่องเที่ยว	“...เราก็จะพาไปดูแปลงแก้วมั่งกับเสาวรส เวลาช่วงมันออกดอกสวยมาก ๆ เพราะแปลงมันใหญ่หลายไร่ ชมรมฯ จัดบ่อยค่ะ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, 18 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)
	เสนอขายกิจกรรมท่องเที่ยว	“...เรามีแบบพาไปเที่ยวที่อื่นด้วย ไปเขาค้อ ไปไหว้พระ ได้หมด เที่ยวเสร็จก็พามาส่ง...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, 17 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)
สรุปผลแก่นสาระ		- ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษทอง



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 14 (ต่อ)

คำหลัก	เชื่อมโยงแนวคิดที่สัมพันธ์	คำสัมภาษณ์
นักท่องเที่ยว	ผู้ใช้บริการ	<p>“...มีคนหนุ่มมาจากกรุงเทพฯมาทำวิจัย พักที่นี่เป็นเดือนเลย แถมยังเคยมีครอบครัวพาลูกมาหัดปลูกผัก เก็บผักอีกนะ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14, 18 มกราคม 2564: สัมภาษณ์)</p> <p>“...ที่พักเราจะมีคณะจากจังหวัดมาพักคะ เสร็จจากที่เขาดูงาน เขาจะมาพักที่นี่ คงอยากเปลี่ยนบรรยากาศนอนเด้นท์...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12, 16 มกราคม 2564: สัมภาษณ์)</p> <p>“...บ้านเราได้ต้อนรับทีมงานจากททท. เลย เขามาสำรวจข้อมูลท่องเที่ยวในชุมชน เตรียมงานเที่ยวฤดูมโผล่เชื่อมโยงไปภูพระ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่10. 19 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p> <p>“...ที่พักฝั่งนี้เต็มคะ มีบริษัทเขาจองเลี้ยงปีใหม่มคะ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13, 17 มกราคม 2565: สัมภาษณ์)</p> <p>“...ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวกลุ่มที่มาดูงาน เขาจะจัดเที่ยวกันตอนหน้าหนาวนี้แหละคะ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12, 9 ธันวาคม 2564: สัมภาษณ์)</p>
	ผู้รับประสบการณ์	
สรุปผลแก่นสาระ		<p>-นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นหมู่คณะ ที่ซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวผ่านตัวกลางหรือบริษัทนำเที่ยว</p> <p>- นักท่องเที่ยวที่เดินทางแบบส่วนบุคคล ที่ไม่ผ่านตัวกลางทางการท่องเที่ยว อาจเดินทางคนเดียว เป็นคู่ หรือกลุ่มเล็ก ๆ เช่น กลุ่มเพื่อน หรือครอบครัว</p>

ผลการวิเคราะห์ห่วงโซ่ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ พบว่า มีองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรม ประกอบไปด้วย 5 กลุ่มภาคีการท่องเที่ยวโดยชุมชน ได้แก่ 1) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 (Tier 2 Suppliers) 2) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 (Tier 1 Suppliers) 3) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2 (Tier 2 Organizer/ Operator) 4) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 (Tier 1 Organizer/Operator) และ 5) นักท่องเที่ยว (Tourist/Costumer) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 (Tier 2 Suppliers) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่จัดหาสิ่งนำเข้าวัตถุดิบ ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตกิจกรรมการทำชิงผง มีจำนวน 4 รายการ ได้แก่ 1) รถขายของในชุมชน 2) ร้านค้าชุมชน 3) ตลาดสดอำเภอด่านซ้าย 4) ตลาดในเมืองหล่มสัก โดยผู้วิจัยสามารถอธิบายตามลักษณะลักษณะการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 รถขายของในชุมชน หมายถึง รถบริการขายสินค้าประเภทอาหาร และวัตถุดิบในการประกอบอาหารที่เดินทางมาขายสินค้าในชุมชน โดยผู้ซื้อสามารถสั่งรายการสินค้าที่ต้องการซื้อกับผู้ขายได้ โดยเจ้าของบ้านพักจะตรวจสอบวัตถุดิบที่ตนเองมีอยู่ก่อนที่จะทำรายการสั่งซื้อจากรถขายของดังกล่าว

1.2 ร้านค้าชุมชน หมายถึง ผู้จำหน่ายวัตถุดิบและสินค้าที่เป็นส่วนประกอบที่ต้องใช้เพื่อการประกอบอาหารและให้บริการที่พักแก่นักท่องเที่ยว เช่น เครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยว อุปกรณ์เครื่องใช้ส่วนตัวสำหรับการพักผ่อน และสินค้าอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.3 ตลาดสดอำเภอด่านซ้าย เป็นสถานที่จำหน่ายสินค้าที่เป็นวัตถุดิบที่จำเป็นต่อการดำเนินกิจกรรมการพักผ่อน โดยตลาดสดตั้งอยู่ในตัวเมืองด่านซ้าย จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ข้อมูลที่สอดคล้องกัน พบว่า ผู้ซื้อสามารถเลือกชนิดและประเภทสินค้า ตลอดจนวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหารได้อย่างหลากหลาย และสามารถต่อรองราคาสินค้าได้ที่ถูกใจได้ รวมถึงยังสามารถเลือกซื้อสิ่งของที่จำเป็นสำหรับบริการผู้พักผ่อนได้

1.4 ตลาดในเมืองหล่มสัก หมายถึง สถานที่ที่เป็นย่านตลาดที่ขายสินค้าในเมืองหล่มสักซึ่งเป็นสถานที่ที่ขายสินค้าและวัตถุดิบต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินการที่พัก ได้แก่ วัตถุดิบในการประกอบอาหาร และสินค้าและอุปกรณ์สำหรับบริการผู้พักผ่อน

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นที่น่าสนใจว่า การคัดเลือกซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 นี้ กิจกรรมจะมีการเลือกผู้จัดซื้อจัดหาที่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของเจ้าของบ้านเป็นหลัก และใช้การคัดเลือกผู้จัดซื้อจัดหาจากลักษณะความสัมพันธ์แบบส่วนบุคคล ครอบครัวและเครือญาติ ใช้ความเชื่อใจและไว้วางใจระหว่างผู้จัดซื้อจัดหาจัดซื้อและเจ้าของบ้าน โดยการนำเข้าวัตถุดิบจะเกิดขึ้นเมื่อเจ้าของบ้านมีวัตถุดิบสำหรับการประกอบอาหารที่ไม่เพียงพอสำหรับไว้รองรับผู้เข้าพัก

2. ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 (Tier 1 Suppliers) หมายถึง กลุ่มที่พักโฮมสเตย์ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดูแลและให้บริการกิจกรรมการพักผ่อน เป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการที่พักโดยตรงให้กับนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการทั้งที่ติดต่อที่พักผ่านทางชมรมฯ และไม่ผ่านชมรมฯ โดยการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการให้บริการขึ้นอยู่กับเจ้าของกิจการที่พักโฮมสเตย์เป็นหลัก ไม่จำเป็นต้องแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกับสมาชิกกลุ่ม และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า กลุ่มที่พักโฮมสเตย์ประกอบไปด้วยที่พักทั้งสิ้น 14 แห่ง ได้แก่ 1) โฮมสเตย์ยายตา 2) บ้านสวนของพ่อโฮมสเตย์ 3) ริมน้ำโฮมสเตย์ 4) บ้านไร่ลมโลโฮมสเตย์ 5) The Camp Phulomlo 6) เคียงภูโฮมสเตย์



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

7) โฮมสเตย์บ้านครุฑน 8) ปางสุขกมลโฮมสเตย์ 9) ภูลมโล@เลยโฮมสเตย์ 10) ธิดาตอยโฮมสเตย์ 11) โฮมสเตย์บ้านไร่วันวรรณ 12) แคมป์โฮมสเตย์ 13) เฟลินเฟลินโฮมสเตย์ และ 14) บ้านสวนภูซันโฮมสเตย์

3. องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2 (Tier 2 Organizer/Operator) หมายถึง หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เป็นตัวกลางหรือตัวแทนทางการท่องเที่ยว ระหว่างชุมชน กกสะท้อนและนักท่องเที่ยว ได้แก่ หน่วยงานราชการและเอกชนอื่น ๆ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า องค์กรหรือผู้ดูแลในระดับ 2 ที่เป็นตัวแทนขายทางการท่องเที่ยว และธุรกิจการจัดนำเที่ยว มีบทบาทในการจัดนำนักท่องเที่ยวให้แก่กลุ่มบ้านพักโฮมสเตย์น้อยมาก เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีอำนาจตัดสินใจเลือกซื้อเป็นของตนเอง ดังนั้น กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการการท่องเที่ยวผ่านระบบบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว ด้านที่พักมักจะมีการกำหนดโดยบริษัทตัวแทนจำหน่ายนั้น ๆ โดยตัวแทนดังกล่าวมักจะใช้มาตรฐานระดับดาวของที่พักและความสามารถด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายที่ดีพอตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวังในการคัดเลือกที่และนักท่องเที่ยวที่ซื้อผ่านตัวแทนนี้ไม่สามารถเปลี่ยนเงื่อนไข หรือมีอิสระในการเลือกที่พักอื่นที่ไม่ได้ระบุไว้ในโปรแกรมการท่องเที่ยวได้ จึงทำให้กลุ่มที่พักโฮมสเตย์ของชุมชนไม่ถูกใช้บริการจากกลุ่มธุรกิจการจัดนำเที่ยวนี้เท่าที่ควร แต่ในทางตรงกันข้ามหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีความสนใจการท่องเที่ยวชุมชนมักจะจัดคณะมาศึกษาดูงานและเข้าพากับชุมชน เนื่องจากองค์กรหรือหน่วยงานต้นสังกัดมีภาระระบุเงื่อนไขของกิจกรรมและที่พักเอาไว้ชัดเจน และองค์กรหรือหน่วยงานต้นสังกัดนั้น ๆ เป็นผู้สนับสนุนหลักในด้านงบประมาณในการเดินทาง

4. องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 (Tier 1 Organizer/Operator) หมายถึง ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อน โดยมีลักษณะการดำเนินงานตามที่ได้เคยกล่าวไว้ในรายละเอียดก่อนหน้านี้ในกิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูลมโล

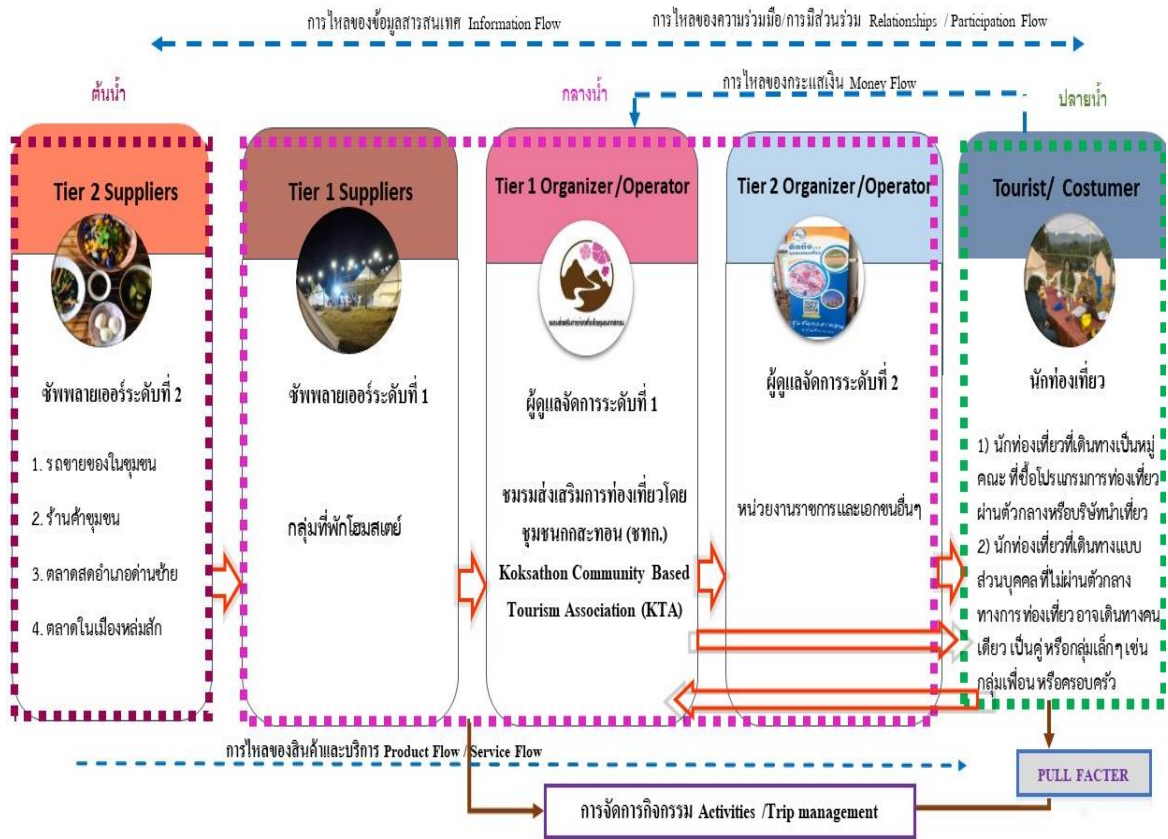
5. นักท่องเที่ยว (Tourist/Costumer) หมายถึง ผู้ใช้บริการการพักแรมในโฮมสเตย์ที่ชุมชนจัดขึ้น แบ่งออกได้ 2 รูปแบบคือ 1) นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นหมู่คณะ ที่ซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวผ่านตัวกลางหรือบริษัทนำเที่ยว 2) นักท่องเที่ยวที่เดินทางแบบส่วนบุคคล ที่ไม่ผ่านตัวกลางทางการท่องเที่ยว อาจเดินทางคนเดียว เป็นคู่ หรือกลุ่มเล็ก ๆ เช่น กลุ่มเพื่อน หรือครอบครัว

ทั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ และระบบความสัมพันธ์ของภาคีเครือข่ายภายในห่วงโซ่ของกิจกรรม ในระดับต้นน้ำ (Upstream) กลางน้ำ (Midstream/Internal) และปลายน้ำ (Downstream) ได้ดังภาพประกอบ 31



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9



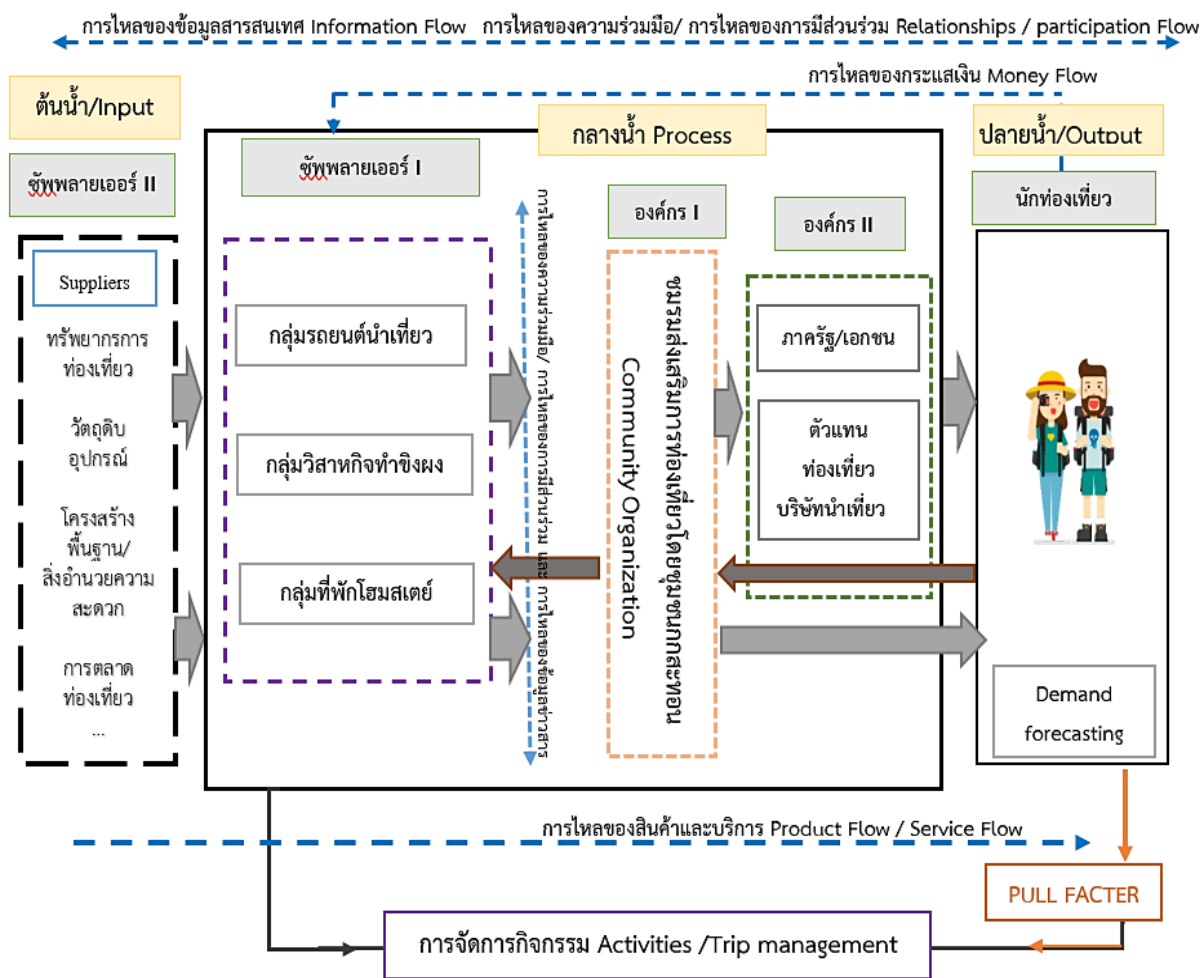
ภาพประกอบ 31 องค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์และระบบความสัมพันธ์ของภาคีเครือข่าย ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้ง 3 กิจกรรมข้างต้น ที่ประกอบด้วยระบบความสัมพันธ์ของภาคีเครือข่ายภายในห่วงโซ่ของกิจกรรม ในระดับต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ได้ดังตาราง 15

ตาราง 15 สรุปองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

องค์ประกอบของห่วงโซ่	กิจกรรมการนำเที่ยวฯ	กิจกรรมการทำชิงผิง	กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์
ซีพีพลายเออร์ ระดับที่ 2	1) กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช 2) โรงพยาบาล 3) โครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก 4) การอบรมต่าง ๆ เพื่อการบริการนำเที่ยว	1) เจ้าของไร่ชิงผิง 2) ร้านค้าชุมชน 3) ผู้สาธิตการทำชิงผิง 4) สถานที่บ้านชิงผิงสนิยม	1) รถขายของในชุมชน 2) ร้านค้าชุมชน 3) ตลาดสดอำเภอ ด่านซ้าย 4) ตลาดในเมือง หล่มสัก
ซีพีพลายเออร์ ระดับที่ 1	คนขับที่เป็นสมาชิกกลุ่ม รถยนต์นำเที่ยว	กลุ่มวิสาหกิจชิงผิง	เจ้าของที่พักกลุ่มที่ พักโฮมสเตย์
องค์กรหรือ ผู้ดูแลจัดการ ระดับที่ 2	1. สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิง อนุรักษ์และผจญภัย (สทอ.) 2. บริษัท โลเคิล อโลค จำกัด 3. สมาคมส่งเสริมธุรกิจ ท่องเที่ยวไทย (สททท.) 4. การท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดเลย 5. หน่วยงานราชการและ เอกชนอื่น ๆ	1. สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิง อนุรักษ์และผจญภัย (สทอ.) 2. บริษัท โลเคิล อโลค จำกัด 3. สมาคมส่งเสริมธุรกิจ ท่องเที่ยวไทย (สททท.) 4. การท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดเลย 5. หน่วยงานราชการและ เอกชนอื่น ๆ	หน่วยงานราชการ และเอกชนอื่น ๆ
องค์กรหรือ ผู้ดูแลจัดการ ระดับที่ 1	ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสทอน		
นักท่องเที่ยว	- นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นหมู่คณะ ที่ซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวผ่านตัวกลางหรือ บริษัทนำเที่ยว - นักท่องเที่ยวที่เดินทางแบบส่วนบุคคล ที่ไม่ผ่านตัวกลางทางการท่องเที่ยว อาจ เดินทางคนเดียว เป็นคู่ หรือกลุ่มเล็ก ๆ เช่น กลุ่มเพื่อน หรือครอบครัว		

ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถนำเสนอแผนภาพห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชนกกระทอนในภาพรวม ที่สามารถแสดงความสัมพันธ์ภายในห่วงโซ่อุปทานของภาคีเครือข่าย ในการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ได้ดังภาพประกอบ 32 เพื่อเข้าใจระบบการทำงาน ทั้งหมด ผ่านพื้นฐานแนวคิดของ Zhang, Song และ Huang (2009), Slusarczyk, Smolag และ Kot (2016) และ Prakaipruerk Panich (2018) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพประกอบ 32 ห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกระทอน

จากแผนภาพของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษตอนข้างต้น เมื่อวิเคราะห์ทั้งระบบการดำเนินงานจะเห็นได้ว่า ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบไปด้วย 5 ภาคีเครือข่ายภายในการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการ คือ

1. ซัพพลายเออร์ ระดับที่ 2 (Tier 2 Suppliers) เป็นซัพพลายเออร์ที่เป็นคนหรือกลุ่มคนที่ทำหน้าที่จัดหาทรัพยากรสิ่งนำเข้า จัดหาวัตถุดิบ/วัสดุที่ใช้ในการผลิต จากทั้งภายในและภายนอกชุมชนเพื่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ให้กับซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ในแต่ละกิจกรรม

2. ซัพพลายเออร์ ระดับที่ 1 (Tier 1 Suppliers) เป็นกลุ่มคนที่สมาชิกในชมรมและชุมชนจัดตั้งขึ้นเพื่อดูแลกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน กลุ่มนี้จะทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการการท่องเที่ยวโดยตรงให้กับนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่กลุ่มตนเองรับผิดชอบเปรียบได้ดังผู้ผลิตการบริการสนองเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

3. องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2 (Tier 2 Organizer/Operator) เป็นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ตัวแทนจำหน่ายทางการท่องเที่ยว (Travel Agency: TA) ธุรกิจการจัดนำเที่ยว (Tour Operator: TO) ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางหรือตัวแทนขายระหว่างชุมชนและนักท่องเที่ยว เพื่อการเสนอขายหรือส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

4. องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 (Tier 1 Organizer/Operator) คือ ระบบกลไกที่เป็นกลุ่มคนที่ชุมชนร่วมกันจัดตั้งขึ้น คือ ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษตอน ทำหน้าที่บริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนและผลประโยชน์ที่ได้ให้เป็นไปตามแผน ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน ต่อชุมชน และองค์กรภาคีเครือข่ายด้านการท่องเที่ยว

5. นักท่องเที่ยว (Tourist/Costumer) คือ ผู้ใช้บริการในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชุมชนจัดขึ้น แบ่งออกได้ 2 รูปแบบ ตามลักษณะของการเดินทาง คือ 1) นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นหมู่คณะ ที่ซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวผ่านตัวกลางหรือบริษัทนำเที่ยว 2) นักท่องเที่ยวที่เดินทางแบบส่วนบุคคล ที่ไม่ผ่านตัวกลางทางการท่องเที่ยว อาจเดินทางคนเดียว เป็นคู่ หรือกลุ่มเล็ก ๆ เช่น กลุ่มเพื่อน หรือครอบครัว

นอกจากนี้ ผลจากการวิเคราะห์เชื่อมโยงองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมประเด็นลักษณะการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า ห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นระบบกระบวนการทำงานที่ ที่ครอบคลุมลักษณะกิจกรรมสำคัญ 4 อย่างที่ต้องทำงานร่วมกันตั้งแต่ต้นน้ำไปจนถึงส่งมอบคุณค่าตามความต้องการให้กับนักท่องเที่ยวปลายทางอย่างราบรื่น เพื่อการส่งมอบคุณค่าทางการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว คือ

1. กิจกรรมการจัดซื้อจัดหา (Supply) เป็นกิจกรรมและกระบวนการในการที่จะจัดหาจัดซื้อซึ่งสินค้าและบริการ ตลอดจนข้อมูลสารสนเทศที่เพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้บริโภค



614255611

MSU - IThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

2. กิจกรรมการผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว (Process) เป็นกิจกรรมการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าต้นน้ำสู่สินค้าและบริการการท่องเที่ยว ซึ่งในกิจกรรมการผลิตนี้ ตัวผู้รับหรือนักท่องเที่ยวต้องเข้ามาอยู่ในกระบวนการผลิต เพื่อรับสินค้าและบริการหรือประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวด้วยตนเอง เพราะการผลิตและการบริโภคประสบการณ์ท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน และสิ่งนี้เองจึงทำให้กิจกรรมการผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวนี้แตกต่างออกไปจากการผลิตสินค้าโดยทั่วไป ดังนั้น ลักษณะการผลิตและส่งออกที่สั้นนี้ จึงทำให้ห่วงโซ่ประกอบในความร่วมมือและประสานงานกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับที่เป็นนักท่องเที่ยวที่จะต้องร่วมมือกันเพื่อวัตถุประสงค์ของการสร้างคุณค่าที่ตรงกับนักท่องเที่ยวต้องการ

3. กิจกรรมการเคลื่อนย้ายและการไหล (Movement and Flow) เป็นกิจกรรมที่ผู้ทุกภาคในห่วงโซ่ดำเนินงานร่วมกัน ผ่านกระบวนการต่าง ๆ เพื่อส่งมอบคุณค่าทางการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่นักท่องเที่ยวต้องการอย่างราบรื่น โดยลักษณะการเคลื่อนย้ายและการไหลประกอบไปด้วย 4 ลักษณะด้วยกัน ได้แก่

3.1 การไหลของสินค้าและบริการ (Flow of Product and Service) เริ่มจากซัพพลายเออร์ที่เป็นผู้จัดหาทรัพยากร จัดหาวัตถุดิบ/วัสดุที่เป็นปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการผลิตจนกลายเป็นสินค้าและบริการเพื่อการส่งมอบแก่นักท่องเที่ยว โดยเริ่มตั้งแต่ที่นักท่องเที่ยวเดินทางถึงชุมชน การรับบริการการท่องเที่ยวไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ

3.2 การไหลของกระแสการเงิน (Flow of money) เป็นการไหลของระบบเงินจากผู้ซื้อสินค้าและบริการไปยังผู้ขาย ผู้ผลิต และผู้จัดหาจัดซื้อ

3.3 การไหลของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Flow of Information) ทั้งจากแหล่งที่มาต้นน้ำ (Upstream) ที่เป็นผู้จัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ (ซัพพลายเออร์) ในการผลิตสินค้าและบริการไปยังผู้ให้บริการ (Midstream) ที่เป็นผู้ให้บริการการท่องเที่ยวโดยตรงให้กับนักท่องเที่ยวซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มชุมชนที่ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่แก่ลูกค้าปลายทางที่เป็นนักท่องเที่ยว (Downstream) นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการนำเสนอความต้องการของนักท่องเที่ยว (Demand) ผู้รับคนสุดท้ายไปยังพลายเออร์ผู้จัดหาคนแรกหรือแหล่งผลิต และแหล่งท่องเที่ยว (Supply) ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญของการดำเนินการจัดการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ กล่าวได้ว่าการไหลของข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องมีการทำงานเชื่อมโยงกันตลอดกระบวนการในห่วงโซ่ นับตั้งแต่ก่อนการเดินทาง ระหว่างการท่องเที่ยว และหลังจากท่องเที่ยวเสร็จ โดยการนำเสนอข้อมูลและภาพลักษณ์เพื่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยวชุมชนที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ (Push) ดังกล่าวจะส่งผลต่อความต้องการและความคาดหวังในกิจกรรมการผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น (Pull) ทั้งนี้ การเคลื่อนย้ายหรือการไหลของข้อมูลข่าวสารในแต่ละกระบวนการอาจใช้เครื่องมือที่ช่วยในการเคลื่อนย้ายซึ่งข้อมูลที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับความเหมาะสมกับ



614255611

หน่วยงานหรือองค์กรของผู้ส่งและผู้รับข้อมูล ซึ่งสามารถใช้วิธีการสื่อสารในหลายรูปแบบร่วมกัน เพื่อให้การไหลเป็นไปอย่างราบรื่น

3.4 การไหลของความร่วมมือ/การไหลของการมีส่วนร่วมระหว่างกลุ่มภายใน พันธมิตรชุมชน (Relationship/ Participation Flow) โดยมุ่งหวังการตอบสนองความต้องการของ นักท่องเที่ยวโดยเพิ่มคุณค่าสูงสุด และเกิดประโยชน์ต่อสมาชิกในห่วงโซ่ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง อย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ การท่องเที่ยวชุมชนของนักท่องเที่ยวใน 1 วัน 1 คืน นั้น จะมีกิจกรรม การท่องเที่ยวที่ต้องดำเนินการทั้งสิ้น 3 กิจกรรม ซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของหลาย กลุ่มและหลากหลายส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การที่นักท่องเที่ยวจะได้รับประสบการณ์ของ การท่องเที่ยวที่ประทับใจกลับไปนั้น แต่ละกลุ่มภาคีการท่องเที่ยวต้องมีความร่วมมือกันในการทำงาน เพื่อการส่งมอบคุณค่าการท่องเที่ยวบนพื้นฐานของความต้องการของคนในชุมชน โดยการจัด การท่องเที่ยวนั้นจะอยู่ภายใต้กระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเอื้อต่อการส่งเสริมให้เกิด การพัฒนาการท่องเที่ยว

4. ประโยชน์และคุณค่า (Value) เป็นรูปแบบของสินค้าและการให้บริการ การท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดคุณค่าในสายตาผู้รับบริการทางการท่องเที่ยว เพื่อสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งแต่ละกิจกรรมการท่องเที่ยวจะมีการกำหนดซึ่งคุณค่า แตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม หากวิเคราะห์โดยละเอียดแล้วจะพบว่าคุณค่าและคุณภาพของ กิจกรรมการท่องเที่ยวหนึ่ง ๆ ก็มักจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการหรือ ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเฉพาะบุคคล และเฉพาะกลุ่มของผู้รับบริการอีกด้วย

2. ผลการวิเคราะห์การศึกษาแผนภาพการไหลของคุณค่า: Value Stream Mapping (VSM) เพื่อจำแนกรายละเอียดกิจกรรมในกระบวนการดำเนินงานการท่องเที่ยวในชุมชน กงสะทอนทั้งหมดที่เกิดขึ้น

การวิจัยระยะนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) ภายในห่วงโซ่อุปทาน กิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนประกอบด้วย 3 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอก นางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล กิจกรรมการทำซิงผง และกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) ภายในห่วงโซ่อุปทานกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ภายใต้หลักการการจัดการท่องเที่ยวแบบลีน (Lean Management Principles) 6 ขั้นตอน

โดยวิธีการศึกษาจะพิจารณาจำแนกกิจกรรมออกเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย 1) กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (VA) 2) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น (NNVA) และ 3) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (NVA) ต้องกำจัดออกไป โดยวิเคราะห์รายละเอียดของขั้นตอน และกระบวนการทำงานในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (Current State CBT VSM) แสดงรายละเอียดของกิจกรรมเป็นลำดับขั้นตอน และกระบวนการในการทำกิจกรรม ต้นทุนการดำเนินงานด้านผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงาน รวมถึงจำนวนงานที่ต้องทำในขั้นตอนการทำงาน และด้านเวลาในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวนั้น ๆ ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการบันทึกในแบบสังเกตกิจกรรมการท่องเที่ยว จากนั้น จึงทำการวาดแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) ภายในห่วงโซ่อุปทานของการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว ทั้ง 3 กิจกรรม ก่อนนำไปปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพรูปแบบการจัดการดำเนินงานภายในห่วงโซ่ดังกล่าว ด้วยหลักการ ECRS Analysis

ทั้งนี้ การวาดแผนภาพการไหลของคุณค่าในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีความแตกต่างกันในองค์ประกอบของภาพเส้นทางการไหลของคุณค่าของแต่ละการดำเนินงานของกิจกรรมและ เพื่อให้เห็นภาพรวมและมีความชัดเจนยิ่งขึ้นในการวิเคราะห์แผนภาพการไหลของคุณค่า: Value Stream Mapping (VSM) ในกระบวนการดำเนินงานกิจกรรมการท่องเที่ยว 3 กิจกรรมข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิเคราะห์แบ่งตามกิจกรรมการท่องเที่ยว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโนโล

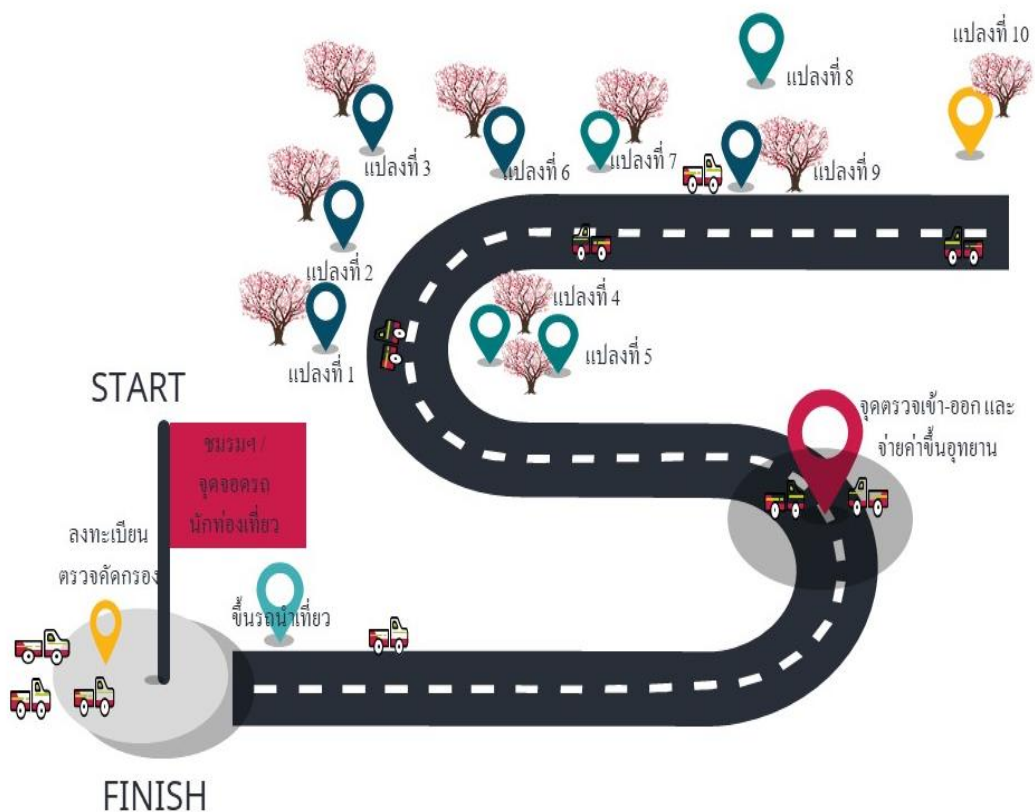
การจัดการนำเที่ยวภูมโนโลโดยกลุ่มรถยนต์นำเที่ยวของชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสทอน จังหวัดเลย เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากในฤดูหนาวประมาณช่วงปลายเดือนธันวาคมจนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี กรมอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้าจะจัดให้มีการท่องเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโนโล อย่างไรก็ตาม ในช่วงเวลาดังกล่าวทางกรมอุทยานฯ จะไม่อนุญาตให้นักท่องเที่ยวที่ต้องการไปภูมโนโลนำรถยนต์ส่วนบุคคลเข้าไปในพื้นที่ ดังนั้น การขึ้นภูมโนโลจึงต้องใช้บริการรถยนต์นำเที่ยวที่ทางชุมชนในพื้นที่จัดเตรียมไว้ซึ่งมีด้วยกัน 2 ฝั่ง คือ ฝั่งจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดเลย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เส้นทางขึ้นภูมโนโลจากฝั่งตำบลกกสทอนสภาพถนนมีลักษณะเป็นทางลาดชันและผิวถนนขรุขระเป็นอุปสรรค จึงต้องอาศัยความระมัดระวังและทักษะในการขับขี่ ซึ่งหากผู้ขับขี่ไม่มีทักษะและความชำนาญในเส้นทางอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุในการขับขี่ได้ รวมถึงเป็นการป้องกันปัญหาการจราจรที่จะเกิดขึ้น เพื่อความปลอดภัยและรักษาสภาพแวดล้อมไม่ให้เกิดความเสียหายต่อระบบนิเวศน์ในอุทยานฯ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ทั้งนี้ ปี 2564 กลุ่มรถยนต์นำเที่ยวชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กงสะทอน มีรถยนต์นำเที่ยวที่ได้รับอนุญาตจากกรมอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า เพื่อบริการนักท่องเที่ยวมีทั้งสิ้น 70 คัน ซึ่งกลุ่มได้กำหนดให้รถยนต์ที่จะเข้าร่วมให้บริการนำเที่ยวทั้งหมดเป็นรถกระบะขับเคลื่อน 4 ล้อ ผู้ให้บริการต้องได้รับการอบรมการให้บริการนักท่องเที่ยวตามระเบียบข้อบังคับของกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว ชมรมฯ และเพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง รถนำเที่ยวจะอนุญาตให้รับนักท่องเที่ยวได้ครั้งละไม่เกิน 10 คน/คัน นอกจากนี้ ภายใต้ข้อตกลงของกลุ่มในการให้บริการนำเที่ยวที่กำหนดให้รถนำเที่ยวแต่ละครั้งที่ให้บริการจะต้องให้บริการนำเที่ยวประมาณ 4-5 ชั่วโมง ในแต่ละครั้ง/รอบ แล้วจึงนำนักท่องเที่ยวมาส่งยังจุดจอดรถซึ่งเป็นที่ตั้งของชมรมฯ ภายใต้ข้อจำกัดดังกล่าว ทำให้กลุ่มสามารถมีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวสูงสุดต่อวัน (Carrying Capacity) ได้ 1,400 คน (โดยคำนวณจากจำนวนรถยนต์นำเที่ยว 70 คัน X 10 คนต่อครั้ง X 2 รอบบริการ)



ภาพประกอบ 33 การจัดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโนโล



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และข้อมูลจากแบบสังเกต และบันทึกตัวแปรหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ต้นทุน (ต้นทุนทรัพยากรบุคคลหรือพนักงานที่เป็นกำลังคน) และเวลาในการดำเนินกิจกรรม จากการทดลองเข้าร่วมกิจกรรม รวมถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม สามารถอธิบายขั้นตอนและกระบวนการการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง โดยกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว เริ่มต้นลำดับขั้นตอนการทำกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวเดินทางถึงชุมชน(ที่ทำการของชมรมฯ) และไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ (ตามภาพประกอบ 34) (ภายหลังจากที่ผู้ขับขี่ยานยนต์ได้ลงทะเบียนในกลุ่มรถยนต์นำเที่ยวของชมรมฯ ผ่านการอบรมการเตรียมความพร้อมในการบริการกับทางกรมอุทยานฯ และผ่านการเตรียมความพร้อมของรถยนต์นำเที่ยวโดยการตรวจเช็คสภาพรถนำเที่ยวให้พร้อมใช้งาน การทำความสะอาดรถ ก่อนเข้ารับบริการนักท่องเที่ยวตามที่ชมรมกำหนด ณ จุดจอดรถนำเที่ยวที่ทำการชมรมฯ) โดยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการจัดการท่องเที่ยวแบบลีน 6 ขั้นตอน (Lean Management Principles) ดังนี้

1. การกำหนดหรือระบุคุณค่าของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว (Defining Value) ของกิจกรรมการดำเนินงานที่ชมรมดอกลานางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล จากข้อมูลแบบสอบถามพบว่า คุณค่าในมุมมองของผู้รับที่เป็นนักท่องเที่ยวปลายทาง คือ การได้ชมและถ่ายรูปกับดอกลานางพญาเสือโคร่งที่บ้านสวยและมีจำนวนมากอย่างปลอดภัยตลอดเส้นทาง

2. การกำหนดแผนภาพการไหลของคุณค่า (Map Value Stream) เพื่อแสดงกิจกรรมทั้งหมดที่ทำให้เกิดสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวไปจนถึงมอบประสบการณ์แก่นักท่องเที่ยว ผลพบว่า กิจกรรมการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันในช่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน 3 ส่วน คือ

องค์ประกอบส่วนที่ 1 เป็นส่วนของกระบวนการหรือกิจกรรมก่อนหน้าที่นักท่องเที่ยวจะขึ้นประจํารถเพื่อรับประสบการณ์การท่องเที่ยว (Before the Trip) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในบริเวณที่ทำการของชมรมฯ

องค์ประกอบส่วนที่ 2 เป็นส่วนของกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นในระหว่างที่นักท่องเที่ยวอยู่บนรถนำเที่ยวและรับประสบการณ์การท่องเที่ยว (During the Trip)

องค์ประกอบส่วนที่ 3 เป็นส่วนของกระบวนการหรือกิจกรรมหลังจากนักท่องเที่ยวรับประสบการณ์การท่องเที่ยวเสร็จแล้วและเดินทางกลับ (After the Trip)

ทั้งนี้ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำงานของกิจกรรมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ส่วนดังกล่าว พบว่า กิจกรรมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนของการทำงานทั้งสิ้น 8 ขั้นตอน ซึ่งภายในขั้นตอนการดำเนินงานของส่วนต่าง ๆ จะปรากฏกระบวนการหรือกิจกรรมที่ผู้ให้บริการต้องทำ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ตามภาพประกอบ 34)



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9



ภาพประกอบ 34 ขั้นตอนการจ้ดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูกลมโลในปัจจุบัน

จากข้อมูลแสดงในภาพประกอบ 34 ที่แสดงขั้นตอนในกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ โดยเริ่มต้นตั้งแต่ที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง ณ ที่ทำการชมรมฯ ชุมชนกกสะท้อนไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวเดินทางถึงชุมชน (ที่ทำการของชมรมฯ) ทำการจ้ดรถยนต์ส่วนบุคคลภายในพื้นที่จ้ดที่ได้จัดเตรียมไว้เพื่อบริการนักท่องเที่ยว (จ้ดได้ 500 คัน) และเดินทางไปในการ

2. การลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นหลังจากเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงที่ตั้งชมรม/จ้ดจ้ดรถยนต์นักท่องเที่ยว เริ่มต้นที่การตรวจวัดอุณหภูมิ การลงทะเบียนแบบการสแกนQR CODE การกรอกข้อมูลในสมุดบันทึก และการล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์

3. การจ่ายเงินค่ารถยนต์นำเที่ยว และทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว เป็นขั้นตอนที่กรรมการชมรมฯ รับเงินจากนักท่องเที่ยวและแจ้งข้อมูลสำคัญแก่นักท่องเที่ยว เช่น เบอร์ประจำรถ ชื่อผู้ขับที่ให้บริการ การสังเกตลักษณะของรถยนต์ การจ่ายค่าเข้าชมเขตอุทยานฯ สถานที่ที่นักท่องเที่ยวจะได้ชม เป็นต้น

4. การนำนักท่องเที่ยวขึ้นนั่งประจำที่รถ เพื่อออกเดินทาง เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ขับรถยนต์คันที่ให้บริการแสดงต่อนักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้จ้ดจำใบหน้าและลักษณะของคนขับ แจ้งวิธีการขึ้น-ลงรถ การเดินทางอยู่บนรถอย่างปลอดภัย และเข้าสู่กระบวนการออกการเดินทางไปตามเส้นทางที่กำหนด โดยผ่านด่านตรวจของกรมอุทยานฯ

5. การรับการตรวจเช็คข้อมูลนักท่องเที่ยวที่จ้ดตรวจเขตอุทยานฯ และจ่ายค่าเข้าชม เริ่มต้นด้วยการตรวจเช็คโดยเจ้าหน้าที่กรมอุทยานฯ และการจ่ายค่าเข้าชม

6. การขับรณนำนักท่องเที่ยวขึ้นเขาภูกลมโล เป็นขั้นตอนการเดินทางนำนักท่องเที่ยวขึ้นไปชมดอกนางพญาเสือโคร่ง การหยุดหรือจ้ดรถให้นักท่องเที่ยวชมทัศนียภาพและถ่ายรูปตามแปลงปลูกบนเขาภูกลมโลที่มีดอกบานและเข้าจ้ดได้ และรณนักท่องเที่ยวกลับขึ้นรถเพื่อเดินทางต่อไป

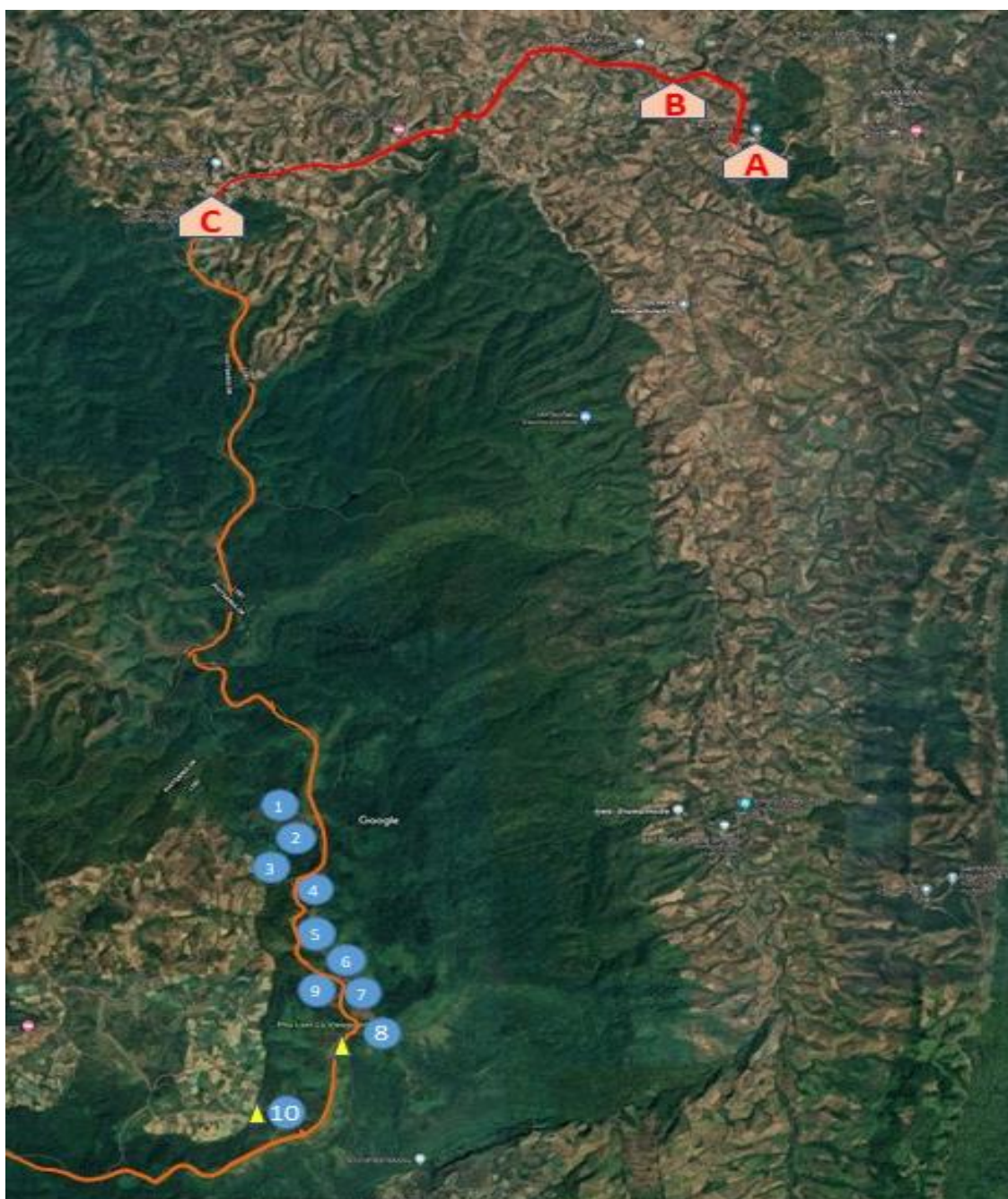
7. การขับรณนำนักท่องเที่ยวกลับลงเขาไปยังจ้ดจ้ดของชมรมฯ เป็นขั้นตอนการเดินทางเพื่อนำนักท่องเที่ยวกลับลงมายังจ้ดที่ตั้งชมรม หรือบ้านพัก หรือสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการ

8. นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ







61425611

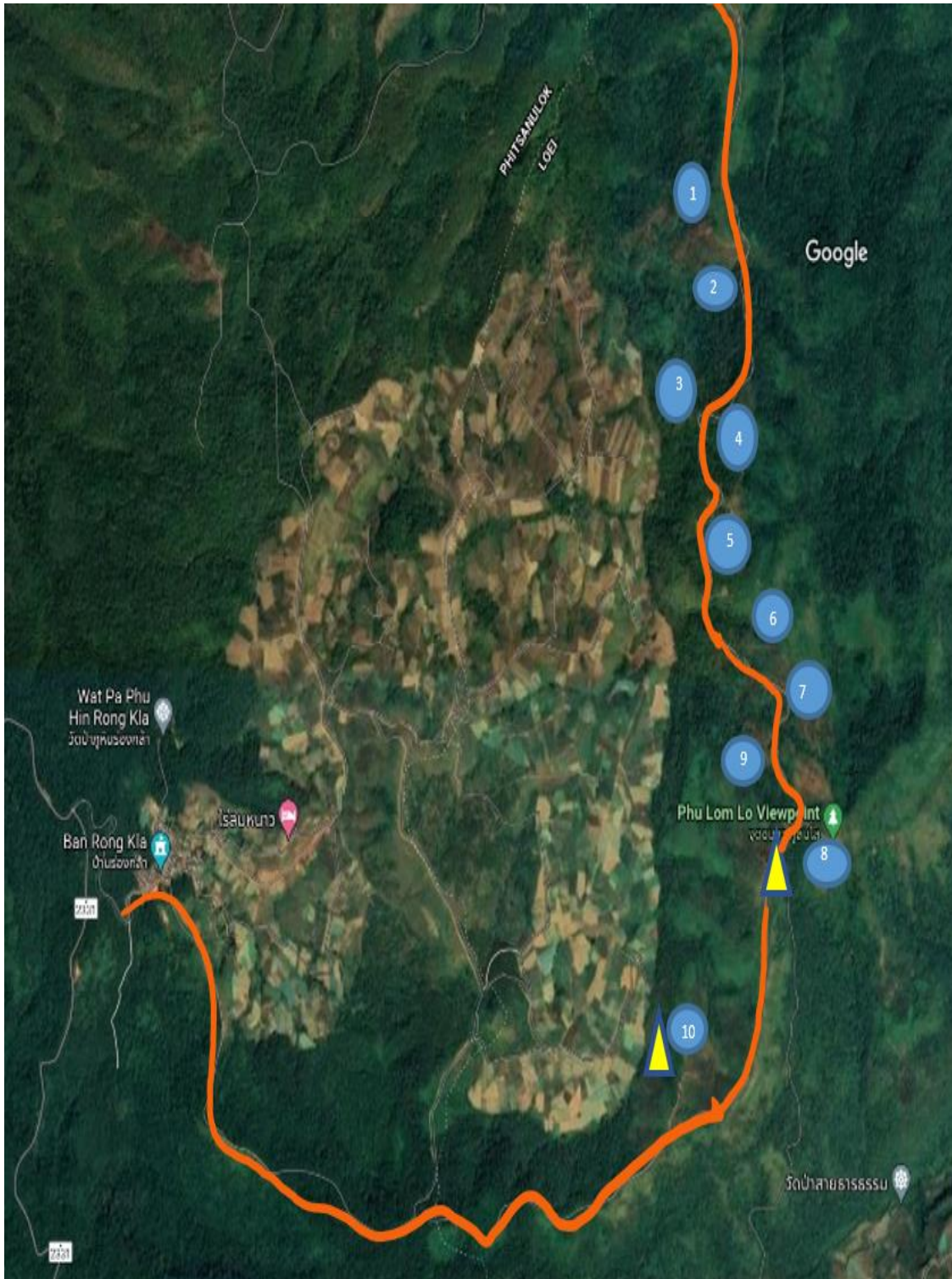
MSU eThesis 6201106002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9



ภาพประกอบ 35 แสดงเส้นทางการจัดนำเที่ยวจากจุดที่ทำการชมรมฯ

สัญลักษณ์

-  หมายถึง จุดบริการห้องน้ำ
-  หมายถึง ที่ทำการชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษทอง
-  หมายถึง บ้านชิงรสนิยม ซึ่งเป็นสถานที่ทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย
-  หมายถึง ด้านตรวจเขตอุทยานภูหินร่องกล้า



ภาพประกอบ 36 แสดงจุดที่เป็นแปลงชมดอกนางพญาเสือโคร่ง ที่ให้นักท่องเที่ยวชมทัศนียภาพ
บนเขาภูกลมโล



ตาราง 16 แสดงข้อมูลการบันทึกเวลาการทำงานของขั้นตอนและกระบวนการในกิจกรรม

ลำดับ	ขั้นตอน กระบวนการ	คนที่ 1			คนที่ 2			\bar{X}	S.D.
		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3		
1. นักท่องเที่ยวเดินทางถึงชุมชน									
1	การจอดรถยนต์ส่วนบุคคลและเดินมาที่ทำการ								
PT = VA									
LPT = NNVA NVA		1.50	1.00	2.00	1.50	1.70	1.30	1.50	0.341
2. การลงทะเบียนตรวจคัดกรอง									
2	การตรวจวัดอุณหภูมิ	10.00	12.00	11.00	11.00	10.00	12.00	11.00	0.894
3	การสแกน OR CODE								
4	กรอกข้อมูลในสมุดบันทึก								
5	การล้างมือด้วยเจล								
PT = VA									
LPT = NNVA NVA		10.00	12.00	11.00	11.00	10.00	12.00	11.00	0.894
3. การรับ-จ่ายเงินค่ารถยนต์นำเที่ยว และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว									
6	ชมรมฯ รับเงินและแจ้งข้อมูลกับนักท่องเที่ยว								
VA									
NNVA NVA		6.50	7.50	7.00	7.00	7.50	6.50	7.00	0.447
4. การนำนักท่องเที่ยวขึ้นนั่งประจำที่รถเพื่อออกเดินทาง									
7	แสดงตน แจ้งวิธีขึ้น-ลงรถ การเที่ยวอย่างปลอดภัย								
PT = VA									
LPT = NNVA NVA		3.30	3.00	4.00	3.00	3.00	3.50	3.30	0.289



614255611

ตาราง 16 (ต่อ)

ลำดับ	ขั้นตอน กระบวนการ	คนที่ 1			คนที่ 2			\bar{X}	S.D.
		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3		
5. การรับการตรวจเช็คข้อมูลนักท่องเที่ยว ณ จุดตรวจเขตอุทยานฯ และจ่ายค่าเช่าเขตพื้นที่อุทยานฯ									
8	เจ้าหน้าที่ด้านตรวจเช็ค	20.50	22.50	21.50	21.00	22.10	22.00	21.60	0.748
9	การจ่ายค่าเช่าเข้าชม								
PT = VA		6.50	7.00	6.50	6.00	6.60	7.00	6.60	0.503
LPT = NNVA NVA		14.00	15.50	15.00	15.00	15.50	15.00	15.00	0.548
6. การขับรณำนักท่องเที่ยวขึ้นเขาภูมโล และชมดอกนางพญาเสือโคร่งตามแปลงต่าง ๆ ที่ดอไม้บ้าน									
10	จุดที่ 1 แปลง 8	101.00	102.00	101.30	101.25	99.00	101.45	101.00	1.035
PT = VA		50.00	51.00	50.00	50.00	49.00	50.00	50.00	0.577
LPT = NNVA NVA		51.00	51.00	51.30	51.25	50.00	51.45	51.00	0.521
11	จุดที่ 2 แปลง 9	35.45	35.00	37.25	36.00	35.30	37.00	36.00	0.933
PT = VA		30.00	29.00	31.00	30.00	29.00	31.00	30.00	1.00
LPT = NNVA NVA		5.45	6.00	6.25	6.00	6.30	6.00	6.00	0.302
12	จุดที่ 3 แปลง 10	63.00	58.45	64.00	61.25	61.50	63.80	62.00	2.081
PT = VA		46.00	42.00	46.00	45.00	44.50	46.50	45.00	1.643
LPT = NNVA NVA		17.00	16.45	18.00	16.25	17.00	17.30	17.00	0.625
13	จุดที่ 4 แปลง 4-5	40.00	44.50	40.00	41.50	46.00	40.00	42.00	2.627
PT = VA		5.00	4.50	5.00	5.50	5.00	5.00	5.00	0.289
LPT = NNVA NVA		35.00	40.00	35.00	36.00	41.00	35.00	37.00	2.757
7. การขับรณำนักท่องเที่ยวกลับลงเขาไปยังจุดจอดหรือที่ทำการของชมรมฯ									
14	รถนำเที่ยวกลับลงเขาไปยังชมรม/ที่จอด								
PT = VA									
LPT = NNVA NVA		35.00	35.00	35.30	35.25	34.00	35.45	35.00	0.521
8. นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ									
15	นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ								

หลังจากที่ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบบันทึกการสังเกตการเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยว จำนวน 3 ครั้ง จากผู้บันทึกข้อมูลจำนวน 2 คน รวม 6 ชุดข้อมูล (ตาราง 16) จากนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการจำแนกกระบวนการทั้งหมดในทุกขั้นตอนการทำงานและนำเสนอผลใน ตาราง 17 แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างขั้นตอนของกระบวนการในกิจกรรม ซึ่งจะปรากฏค่าเวลาที่ใช้ ประกอบด้วย

เวลาของกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (NVA) เวลาของกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) หรือเรียกว่า เวลานำของกระบวนการผลิต (Production Lead Time: PLT) และค่าเวลาที่เป็นเวลาของกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (VA) ที่ใช้ในกระบวนการ (Processing Time: PT) และเมื่อนำค่า PLT และค่า PT ที่ได้มารวมกันจะทำให้ได้ค่าเวลานำทั้งหมดของกระบวนการผลิตกิจกรรม (Lead Time: LT)

ตาราง 17 แสดงลำดับขั้นตอนและกระบวนการในกิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูกลมโลในปัจจุบัน

กิจกรรม การจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูกลมโล

กิจกรรมในห่วงโซ่ S = การจัดซื้อจัดหา (Supply) P = การผลิต (Process) V = ประโยชน์และคุณค่า (Value) F = การเคลื่อนย้ายและการไหล (Movement and Flow) สินค้าและบริการ (PSF) เงิน (MF) ข้อมูล (IF) ความร่วมมือ (RPF)

กลุ่มในห่วงโซ่ TR = นักท่องเที่ยว, SP1 = ซัพพลายเออร์1, SP2 = ซัพพลายเออร์2, OR1 = ผู้ดูแลจัดการ1, OR2 = ผู้ดูแลจัดการ2

ขั้นตอน	ลำดับ	กระบวนการหรือกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ	กลุ่มห่วงโซ่	พนักงานผู้ทำ (คน)	เวลาที่ใช้ (นาที)/คน/10คน			เวลาที่ใช้ %	กิจกรรม	
					PT	PLT	LT			
เตรียมเอกสารและใบประกอบ	นักท่องเที่ยวถึงชมรมฯ	1	การจอดรถยนต์ส่วนบุคคลและเดินมาที่ทำการ	TR	0	0.00	1.50	1.50	0.47	PSF
	การลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง	2	การตรวจวัดอุณหภูมิ	TR,OR1	3	00.00	11.00	11.00	3.43	PSF, IF, RPF
		3	การสแกน OR CODE							
		4	กรอกข้อมูลในสมุดบันทึก							
		5	การล้างมือด้วยเจล							
	รับจ่ายเงินและให้ข้อมูล	6	ชมรมฯ รับเงินและแจ้งข้อมูลกับนักท่องเที่ยว	TR,OR1	2	0.00	7.00	7.00	2.18	IF,PSF, MF
	การขึ้นรถและเดินทาง	7	แสดงตน แจ้งวิธีขึ้น-ลงรถ การเที่ยวอย่างปลอดภัย	TR,SP1	1	3.30	0.00	3.30	1.03	P,IF, PRF

ตาราง 17 (ต่อ)

ขั้นตอน	ลำดับ	กระบวนการหรือกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ	กลุ่มห่วงโซ่	พนักงานผู้ทำ (คน)	เวลาที่ใช้ (นาท)/คน/10คน			เวลาที่ใช้ %	กิจกรรม	
					PT	PLT	LT			
คอยส่งเอกสาร	ด้านตรวจและจ่ายเงิน	8	เจ้าหน้าที่ด้านตรวจเช็ค	TR,SP1,SP2	3	6.60	15.00	21.60	6.74	S, MF,PRF
		9	การจ่ายค่าด้านเข้าชม							
	การขับรถยนต์นักท่องเที่ยว	10	จุดที่ 1 แปลง 8	TR, SP1	1	50.00	51.00	101.00	31.52	P,V,PSF
	ขึ้นเขาภูมิลเ	11	จุดที่ 2 แปลง 9	TR, SP1	1	30.00	6.00	36.00	11.24	P,V,PSF
		12	จุดที่ 3 แปลง 10	TR,SP1	1	45.00	17.00	62.00	19.35	P,V,PSF
		13	จุดที่ 4 แปลง 4-5	TR,SP1	1	5.00	37.00	42.00	13.11	P,V,PSF
	กลับไปจุดจอดชมรมฯ	14	รถนำเที่ยวกลับลงเขาไปยังชมรม/ที่จอด	TR,SP1	1	0.00	35.00	35.00	10.92	P,V,PSF
คอยเฝ้า	นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ	15	นักท่องเที่ยวเดินทางกลับอย่างสวัสดิภาพ	TR	0	0.00	0.00	0.00	0.00	PSF
รวม						139.90	180.50	320.40	100.0	

จากตาราง 17 พบว่า กิจกรรมการจัดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมิลเ ในปัจจุบันประกอบไปด้วย การทำงาน 8 ขั้นตอน มี 15 กระบวนการหรือกิจกรรมที่ผู้ให้บริการต้องทำ โดยในกิจกรรมจะประกอบไปด้วย 5 ภาคที่ทำงานร่วมกัน ได้แก่ 1) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 ที่ทำหน้าที่จัดหาสิ่งนำเข้า วัตถุดิบ 2) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว 3) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2 ที่เป็นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน และตัวแทนจำหน่ายทางการท่องเที่ยว 4) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 หรือ ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกดสะทอน และ 5) นักท่องเที่ยว ที่เป็นผู้ใช้บริการในกิจกรรมการ ทั้งนี้ ในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทานกิจกรรมการจัดนำเที่ยวฯ จะมีการใช้ต้นทุนผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่เป็นสมาชิกในชมรม 4 คน (ค่าแรงคนละ จำนวน 300 บาทต่อวัน ทำงาน 8.00-16.00 หรือจนกว่ารถนำเที่ยวคันสุดท้ายนำนักท่องเที่ยวลงมายังจุดจอดของชมรมฯ) โดยมีขั้นตอน คือ

1. ขั้นตอน 1 นักท่องเที่ยวเดินทางถึงชุมชน (ที่ทำการของชมรมฯ) ไม่ใช่ผู้ปฏิบัติหรือกำลังคนที่เป็นสมาชิกของชมรมฯ ในขั้นตอนนี้ และสมาชิกในห่วงโซ่ คือ นักท่องเที่ยว (TR)

2. ขั้นตอน 2 การลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง ใช้ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสมาชิกของชมรมฯ จำนวน 3 คน สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 (OR1) หรือชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกทอง และนักท่องเที่ยว (TR)

3. ขั้นตอน 3 การรับ-จ่ายเงินค่าธรรมเนียมนำเที่ยว และแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว ใช้ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสมาชิกของชมรมฯ จำนวน 2 คน และสมาชิกในห่วงโซ่ คือ ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 (OR1) หรือชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกทอง และนักท่องเที่ยว (TR)

4. ขั้นตอน 4 การนำนักท่องเที่ยวขึ้นนั่งประจำที่รถเพื่อออกเดินทาง ใช้ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสมาชิกของชมรมฯ จำนวน 1 คน สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นคนขับในกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว (SP1) และนักท่องเที่ยว (TR)

5. ขั้นตอน 5 การรับการตรวจเช็คข้อมูลนักท่องเที่ยว ณ จุดตรวจเขตอุทยานฯ และจ่ายค่าเข้าชม ใช้ผู้ปฏิบัติงาน 3 คน มีการทำงานร่วมกันในระหว่างสมาชิกในห่วงโซ่ 3 กลุ่ม คือ ซัพพลายเออร์ ระดับที่ 1 ที่เป็นคนขับในกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว (SP1) จำนวน 1 คน ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 ที่เป็นกลุ่มอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า (SP2) จำนวน 2 คน และนักท่องเที่ยว (TR)

6. ขั้นตอน 6 การขับรณนำนักท่องเที่ยวขึ้นเขาภูมโล และชมดอกนางพญาเสือโคร่งตามแปลงต่าง ๆ ที่ดอกไม้บาน ใช้ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสมาชิกของชมรมฯ จำนวน 1 คน สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นคนขับในกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว (SP1) และนักท่องเที่ยว (TR)

7. ขั้นตอน 7 การขับรณนำนักท่องเที่ยวกลับลงเขาไปยังจุดจอดหรือที่ทำการของชมรมฯ ใช้ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสมาชิกของชมรมฯ จำนวน 1 คน สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นคนขับในกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว (SP1) และนักท่องเที่ยว (TR)

8. ขั้นตอน 8 นักท่องเที่ยวเดินทางกลับอย่างสวัสดิภาพ ไม่ใช้ผู้ปฏิบัติหรือกำลังคนที่เป็นสมาชิกของชมรมฯ ในขั้นตอนนี้ และสมาชิกในห่วงโซ่ คือ นักท่องเที่ยว (TR)

ทั้งนี้ จากตาราง 17 จะเห็นได้ว่ากิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโลในปัจจุบันตั้งแต่ขั้นตอน จะปรากฏนักท่องเที่ยว (TR) อยู่ในทุกขั้นตอนและกระบวนการทำงาน

ด้านการใช้เวลาในการดำเนินงาน พบว่า

1. ขั้นตอน 1 นักท่องเที่ยวเดินทางถึงชุมชน (ที่ทำการของชมรมฯ) เริ่มต้นจับเวลาเมื่อนักท่องเที่ยวลงจากรถส่วนบุคคล แล้วเดินมายังอาคารที่ทำการชมรมฯ ใช้เวลา 1.50 นาที

2. ขั้นตอน 2 การลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง ใช้เวลา 11 นาที

3. ขั้นตอน 3 การรับ-จ่ายเงินค่าธรรมเนียมนำเที่ยวและทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว ใช้เวลา 7 นาที



614255611

4. ขั้นตอน 4 การนำนักท่องเที่ยวขึ้นนั่งประจำที่รถเพื่อออกเดินทาง ใช้เวลา 3.30 นาที

5. ขั้นตอน 5 การรับการตรวจเช็คข้อมูลนักท่องเที่ยว ณ จุดตรวจเขตอุทยานฯ และจ่ายค่าเข้าเขตพื้นที่อุทยานฯ ใช้เวลา 21.60 นาที

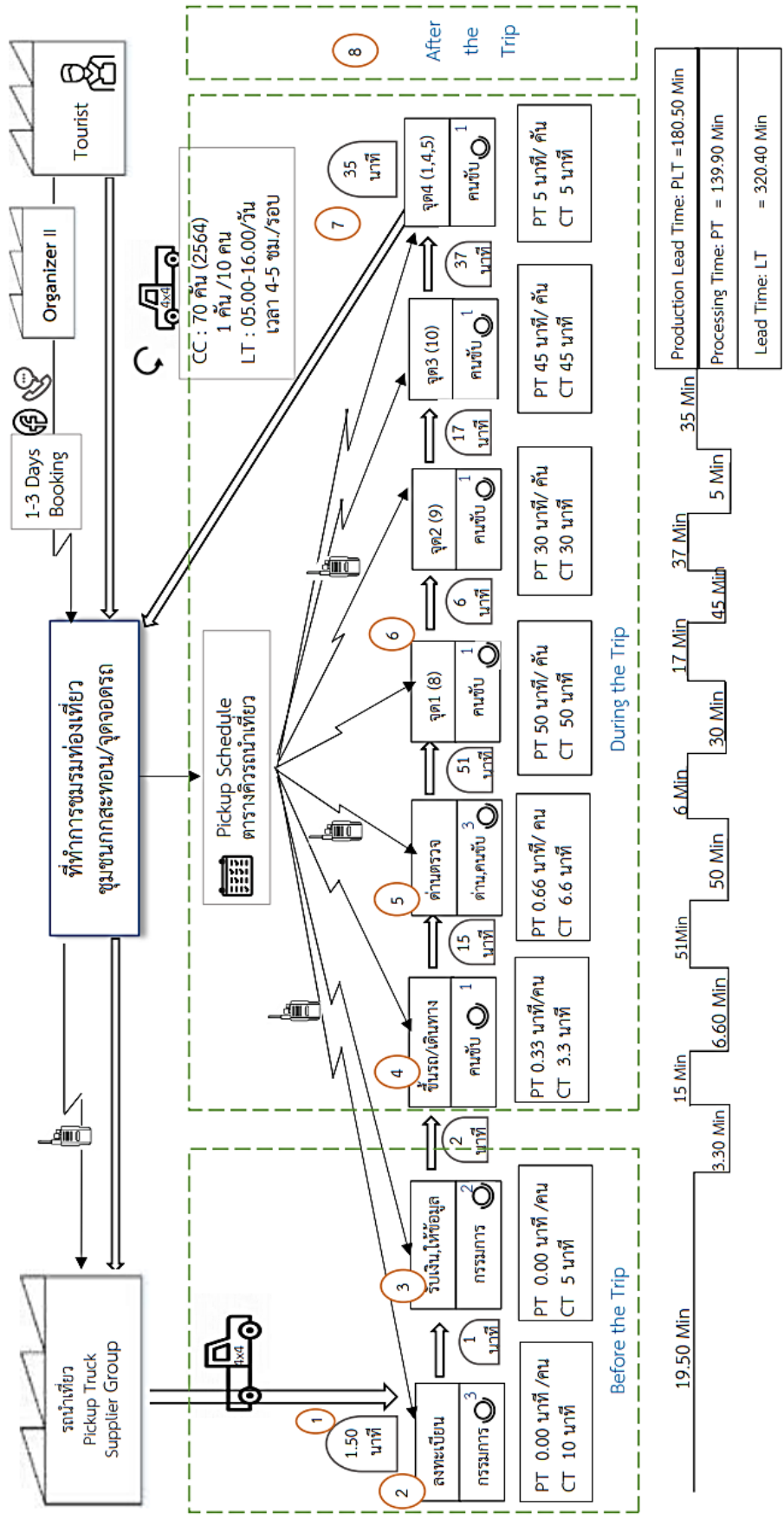
6. ขั้นตอน 6 การขับรถนำนักท่องเที่ยวขึ้นเขาภูมโล และชมดอกนางพญาเสือโคร่งตามแปลงต่าง ๆ ที่ดอกไม้บาน ใช้เวลา 241 นาที

7. ขั้นตอน 7 การขับรถนำนักท่องเที่ยวกลับลงเขาไปยังจุดจอดหรือที่ทำการของชมรมฯ ใช้เวลา 35 นาที

8. ขั้นตอน 8 นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ เป็นส่วนของกระบวนการหรือกิจกรรมหลังจากนักท่องเที่ยวรับประสบการณ์การท่องเที่ยวเสร็จแล้ว เวลาที่ใช้จะขึ้นอยู่กับสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องไป

เมื่อพิจารณาถึงร้อยละเวลาที่ใช้ในขั้นตอน พบว่า องค์ประกอบในส่วนระหว่างการท่องเที่ยวใช้สัดส่วนเวลามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.88 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายขั้นตอนพบว่า ขั้นตอนการขับรถนำนักท่องเที่ยวขึ้นเขาภูมโล เพื่อไปยังจุดจอดที่ 1 แปลงที่ 8 (จุดชมวิวยอดเขารอยต่อ) ใช้เวลาในการทำกิจกรรมมากที่สุด (ร้อยละ 31.52) รองลงมาคือ จุดที่ 3 แปลง 10 (ลานหิน) (ร้อยละ 19.35)

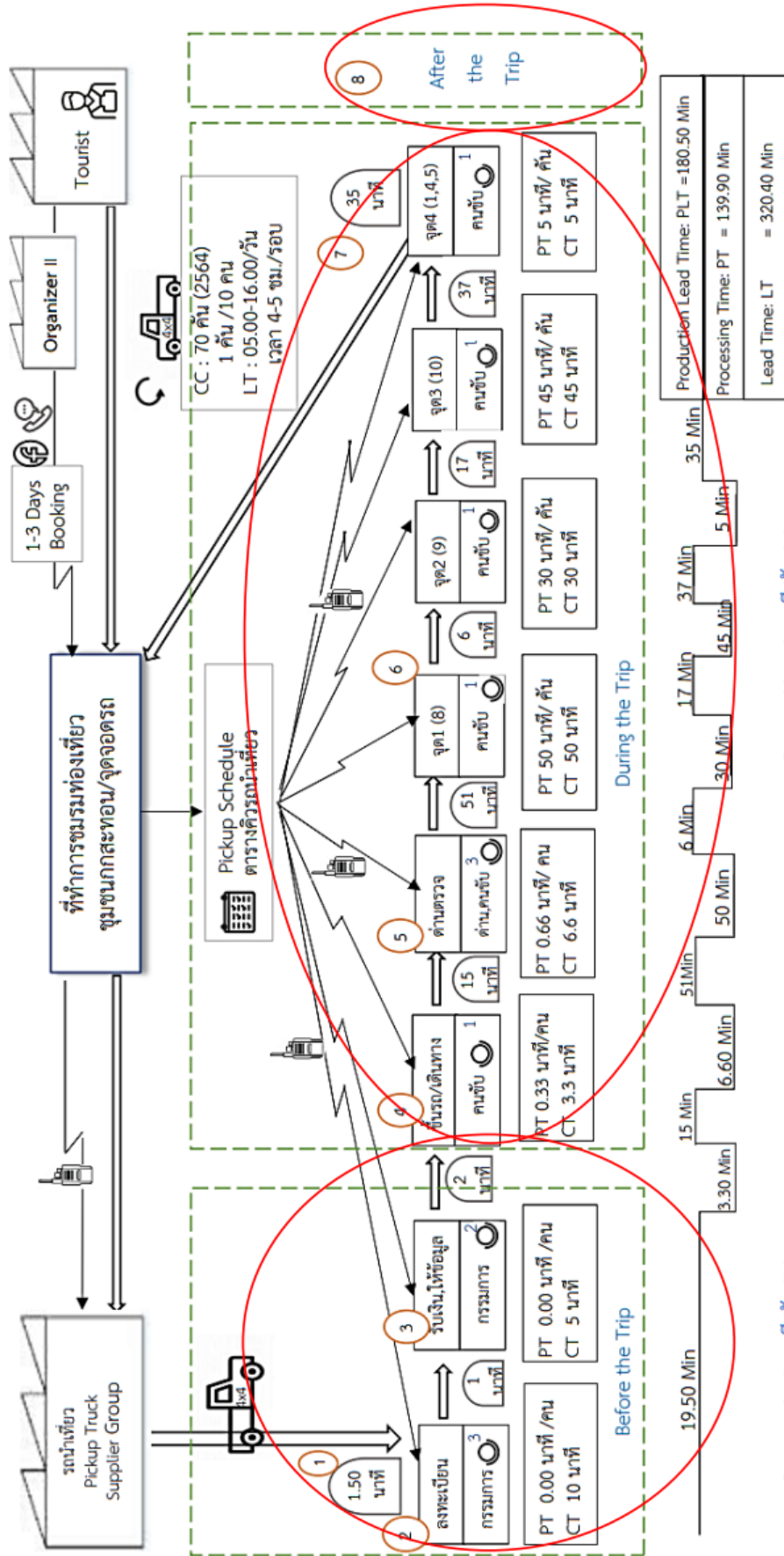
ดังนั้น จากตารางการดำเนินงานในกิจกรรมการเจัดการนำเที่ยวฯ จึงสามารถนำมาสร้างเป็นแผนภาพการไหลของคุณค่าสถานปัจจุบัน: Current Value Stream Mapping (VSM) ได้ ดังภาพประกอบ 37 ซึ่งภายในแผนภาพจะมีการใช้สัญลักษณ์หรือรูปไอคอน (Icon) ตามแบบที่สร้างขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอนของการดำเนินงานและสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน (ตาราง 10) บนพื้นฐานของการสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่าในบริบทของการท่องเที่ยว ได้ ดังนี้



Process Time: PT = เวลาที่ใช้ดำเนินงานในกระบวนการ/คน (VA)
Lead Time: LT = ระยะเวลาทั้งหมดตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงการเริ่ม (PLT + PT)
Waiting Time: WT = ระยะเวลาการคอยในแต่ละกระบวนการ
○ = พนักงาน หรือ ผู้ปฏิบัติงานในขั้นตอน
⇒ = ทิศทางการเคลื่อนย้าย

Production Lead Time: PLT = เวลารวมของกระบวนการผลิต (NVA + NNVA)
Cycle Time: CT = ระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการ/คน/กระบวนการ
Carrying Capacity: CC = ความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยวต่อวัน
○ = เวลาที่รอในระหว่างกระบวนการ/ขั้นตอน

ภาพประกอบ 37 แผนภาพการไหลของคุณค่ากิจกรรมการนำเที่ยวฯ สถานปัจจุบัน



ภาพประกอบ 38 แสดงเวลาการให้บริการแบ่งตามส่วนองค์ประกอบ ประกอบด้วยเวลาของนำของการให้บริการ (PLT) และเวลาที่ให้บริการ (PT) ของกิจกรรมที่ 1

จากผลการวิเคราะห์แผนภาพการไหลของคุณค่าสถานะปัจจุบัน ดังภาพประกอบ 37-38 แสดงให้เห็นว่าเมื่อสิ้นสุดกระบวนการของการจัดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโลแล้ว สามารถสรุปเพื่อให้เห็นถึงการปฏิบัติงาน 2 ส่วน คือ

1. เวลาทั้งหมดที่ใช้ในผลิตการการจัดนำเที่ยวฯ หรือเวลานำของกระบวนการผลิต (Production Lead Time: PLT) ที่ประกอบด้วยเวลาที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า (NVA) และเวลาที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) ดังนั้น เวลานำในกระบวนการผลิตการการจัดนำเที่ยวฯ (PLT) มีค่าเท่ากับ 180.50 นาที

2. เวลาที่ใช้ดำเนินงานในกระบวนการการจัดนำเที่ยวฯ (Process Time: PT) คือ เวลาที่ก่อให้เกิดคุณค่า (VA) มีค่าเท่ากับ 139.90 นาที ดังนั้น จากการรวมกันของเวลานำที่ใช้เพื่อกิจกรรมการจัดนำเที่ยวฯ (Production Lead Time: PLT) และเวลาที่ใช้ดำเนินงานในกระบวนการการจัดนำเที่ยวฯ (Process Time: PT) ทำให้ได้ค่าเวลากิจกรรมการจัดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล (Lead Time: LT) มีค่าเท่ากับ 320.40 นาที จากการคำนวณโดยใช้หลักการ คือ ระยะ เวลารวมทั้งหมดที่ใช้เพื่อกิจกรรมการจัดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล (Lead Time: LT) คือ

$$\text{Production Lead Time: (PLT) + Process Time: (PT)}$$

เมื่อพิจารณาออกเป็นส่วนต่าง ๆ ของกิจกรรม ดังภาพประกอบ 38 แสดงให้เห็นว่า

- องค์ประกอบส่วนที่ 1 ส่วนของขั้นตอนและกระบวนการก่อนหน้าที่นักท่องเที่ยวจะขึ้นประจํารถเพื่อรับประสบการณ์การท่องเที่ยว (Before the Trip) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในบริเวณที่ทำการของชมรมฯ ใช้เวลานำของกระบวนการผลิต (PLT) เท่ากับ 19.50 นาที และไม่เป็นเวลาที่ใช้ในการผลิตกระบวนการการจัดนำเที่ยวฯ (PT) ที่สร้างคุณค่าให้กับประสบการณ์ในการท่องเที่ยว (VA)

- องค์ประกอบส่วนที่ 2 ส่วนของขั้นตอนและกระบวนการที่เกิดขึ้นในระหว่างที่นักท่องเที่ยวอยู่บนรถยนต์นำเที่ยว และรับประสบการณ์การท่องเที่ยว (During the Trip) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในขณะที่นักท่องเที่ยวออกเดินทางเที่ยวชมทัศนียภาพและถ่ายรูปตามแปลงปลูกบนเขาภูมโล ใช้เวลานำในกระบวนการผลิตการการจัดนำเที่ยวฯ (PLT) เท่ากับ 297.60 นาที สำหรับเวลาที่ใช้ในกระบวนการจัดนำเที่ยวฯ (PT) ที่เป็นเวลาสร้างคุณค่าให้กับประสบการณ์ในการท่องเที่ยว (VA) เท่ากับ 139.90 นาที

- องค์ประกอบส่วนที่ 3 ส่วนของขั้นตอนและกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่นักท่องเที่ยวรับประสบการณ์ในการเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล เวลาในส่วนนี้จึงจะขึ้นอยู่กับนักท่องเที่ยวหรือสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางไป ซึ่งเป็นส่วนที่ไม่มีกระบวนการผลิตการให้บริการของชุมชน



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

3. การดำเนินการต่อเนื่อง (Flow) หลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์เพื่อระบุคุณค่าในมุมมองของผู้รับที่เป็นนักท่องเที่ยวปลายทาง คือ การได้ชมและถ่ายรูปกับดอกนางพญาเสือโคร่งที่บ้านสวยและมีจำนวนมากอย่างปลอดภัยตลอดเส้นทางแล้ว ผู้ให้บริการต้องดำเนินงานเพื่อการส่งมอบคุณค่าให้กับนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ ในเวลาที่ต้องการอย่างไม่มีขีดข้อง และเมื่อพิจารณาการเคลื่อนย้ายหรือการไหลของการส่งมอบคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวในกระบวนการแล้ว จากข้อมูลพบว่าการเคลื่อนย้ายหรือการไหลอยู่ 4 ประเภท ได้แก่

3.1 การไหลของสินค้าและบริการ (Flow of Product and Service) เริ่มจากซัพพลายเออร์ที่เป็นผู้จัดหารัพยากร หรือแหล่งท่องเที่ยว ปัจจุบันนำเข้าเพื่อการส่งมอบประสบการณ์การชมและถ่ายรูปกับดอกนางพญาเสือโคร่งที่บ้านสวยและมีจำนวนมากอย่างปลอดภัยตลอดเส้นทางแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ 1) กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์หินร่องกล้า 2) โรงพยาบาล 3) โครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก 4) การอบรมต่าง ๆ เพื่อการบริการนำเที่ยว และไปจนกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ

3.2 การไหลของกระแสการเงิน (Flow of Money) ในขั้นตอนการจ่ายเงินค่ารถยนต์นำเที่ยวและขั้นตอนจ่ายค่าเข้าชม ณ จุดตรวจขาเข้าเขตอุทยานฯ

3.3 การไหลของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Flow of Information) เป็นกระบวนการของการสื่อสารทั้งหมดที่เกิดขึ้นเพื่อการส่งมอบคุณค่าบนแผนภาพการไหลของคุณค่า โดยการไหลของข้อมูลที่มี 2 รูปแบบ คือ

3.3.1 รูปแบบที่ 1 การไหลของข้อมูลระหว่างชมรมฯ กับนักท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวมีการติดต่อกับชมรมฯ ทางโทรศัพท์และทางสื่อออนไลน์เฟสบุ๊ก (Facebook) เพื่อสอบถามข้อมูลของดอกไม้และการนำเที่ยวรวมถึงความต้องการด้านการท่องเที่ยวในชุมชนในขณะเดียวกันทางชมรมฯ ก็มีการติดต่อกับนักท่องเที่ยวทางโทรศัพท์และทางสื่อออนไลน์เฟสบุ๊กเพื่อแจ้งข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ

3.3.2 รูปแบบที่ 2 การไหลของข้อมูลระหว่างชมรมและกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว พบว่า มีการใช้การติดต่อผ่านการสื่อสารข้อมูลผ่านวิทยุสื่อสาร (วอ) เนื่องจากกำลังคลื่นการสื่อสารที่แรงกว่าและชัดกว่า ซึ่งในระหว่างการนำเที่ยวคลื่นโทรศัพท์ไม่สามารถใช้งานได้บนพื้นที่สูงของเขาบนภูมิลมโล

3.4 การไหลของความร่วมมือ/การไหลของการมีส่วนร่วมระหว่างกลุ่มภายในพันธมิตรซัพพลายเชน (Relationship/Participation Flow) พบว่า ชมรมฯ มีการติดต่อประสานงานร่วมกันกับหน่วยงานภายนอกชมรม ประกอบด้วย กรมอุทยานฯ องค์การบริหารส่วนตำบลกกสะทอน โรงพยาบาล และอนามัยตำบลกกสะทอน เพื่อเตรียมความพร้อมด้านการบริการและความปลอดภัยในการท่องเที่ยว และมีการประชุมเตรียมความพร้อมภายในกลุ่มสมาชิกของชมรม โดยเน้น

การประชุมร่วมกันกับกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว ในเรื่องจำนวนรถยนต์นำเที่ยวที่สามารถให้บริการได้ การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานสาธารณสุขเพื่อการป้องกันโรคโควิด การเตรียมความพร้อมของกำลังคนเพื่อดูแลให้บริการ ณ จุดที่ทำการชมรม และการเตรียมความพร้อมด้านเส้นทางถนน ความสะอาดของจุดบริการห้องน้ำและจุดจอดรถ การเตรียมสภาพพื้นถนน ให้รถยนต์สามารถสัญจรผ่านได้โดยสะดวก ไม่มีสิ่งกีดขวางหรือหลุมรูกสูง เพื่อให้รถยนต์สามารถเข้าถึงแปลงปลูกนางพญาเสือโคร่งได้อย่างสะดวก

4. การใช้ระบบดึงเพื่อตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยว (Pull) ผลการรวบรวมข้อมูล พบว่า ในด้านจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละครั้งที่ให้บริการ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความสมัครใจของนักท่องเที่ยวเอง โดยจะให้บริการต่อครั้งแบบเหมาคัน ซึ่งแต่ละคันจะสามารถให้บริการโดยสารถูกท่องเที่ยวต่อครั้งได้ไม่เกิน 10 คน ในราคา 1,500 บาท จากจำนวนรถยนต์ที่เป็นสมาชิกกลุ่มทั้งสิ้น 70 คัน ด้านจุดจอดชมตามแปลงปลูกที่จะแตกต่างกันไปตามช่วงเวลาในฤดูกาล ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพอากาศในฤดูหนาวของปีนั้น ๆ โดยนักท่องเที่ยวสามารถระบุตำแหน่งและแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการไปชมและถ่ายรูปได้ตามความต้องการ โดยจุดจอดสำคัญ ได้แก่ เป็นจุดชมวิวกึ่งเขารอยต่อ จุดชมวิวกินขนาดใหญ่ และจุดภูเข็เฒ่า

5. มาตรฐาน (Standardization) ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญร่วมกับการสังเกต พบว่า กลุ่มรถยนต์นำเที่ยวของชมรมฯ ได้มีการระบุถึงมาตรฐานที่เข้มงวดเพื่อลดความไม่พึงพอใจในสภาพรถยนต์และเพิ่มความปลอดภัยในการเดินทางแก่นักท่องเที่ยว ในหลายประเด็น ได้แก่

5.1 ด้านความปลอดภัยต่อผู้โดยสาร มีการกำหนดให้ผู้ขับขี่ทุกคนสวมชุดเครื่องแบบของชมรมฯ ที่มีชื่อผู้ขับอยู่บนเครื่องแบบ รถยนต์นำเที่ยวทุกคันต้องปรากฏเลขประจำรถที่มองเห็นได้ชัดเจน มีการกำหนดให้รถยนต์นำเที่ยวทุกคันเป็นกระบะขับเคลื่อน 4 ล้อ มีการกำหนดให้รถยนต์นำเที่ยวทุกคันต้องมีที่กันข้างรถ และมีที่นั่งโดยสารที่ติดตั้งอย่างแข็งแรงปลอดภัย เพื่อป้องกันการบาดเจ็บหรือลดอันตรายแก่ร่างกายของผู้โดยสารกรณีเส้นทางขรุขระ มีการกำหนดให้รถยนต์นำเที่ยวสามารถรับผู้โดยสารได้ครั้งละไม่เกิน 10 คนต่อครั้ง และรถยนต์นำเที่ยวทุกคันมีการตรวจสอบเครื่องยนต์ การซ่อมบำรุงให้มีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา

5.2 ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมและความสะอาด มีการกำหนดให้รถยนต์ทุกคันต้องมีถุงดำประจำรถไว้สำหรับนักท่องเที่ยว และร่วมมือกันเก็บขยะจากบนเขาภูมโลเมื่อพบเห็นมีกระบวนการแนะนำข้อมูลการชมดอกนางพญาเสือโคร่งที่ถูกต้อง และข้อห้ามและข้อควรปฏิบัติตามระเบียบที่กรมอุทยานฯ ได้กำหนดไว้

5.3 ด้านการให้บริการ มีการกำหนดให้ผู้ขับขี่ทุกคนต้องมีทักษะพื้นฐานในการให้บริการโดยต้องผ่านการอบรมการขับขี่ และการจัดการอุบัติเหตุ แนวทางการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวกรณีฉุกเฉินหรือเกิดอุบัติเหตุ จากกรมอุทยานฯ และโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชด่าน

ซ้าย ผู้ขับขี่ทุกคนต้องผ่านการอบรมการให้บริการและฝึกทักษะการเป็นนักร้องความหมายชุมชน เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องผู้ใช้บริการรถยนต์นำเที่ยวสามารถทราบข้อมูลการท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรม วัฒนธรรมประเพณีและวิถีชีวิตของคนชุมชนกกระทอน

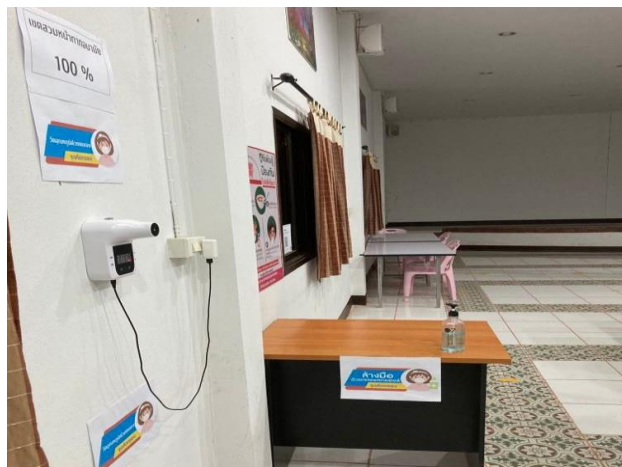
นอกจากนี้ ด้านสุขอนามัย ชุมชนได้ผ่านการรับมาตรฐาน SHA หรือ Amazing Thailand Safety & Health Administration ที่เป็นมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในสถานประกอบการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวทุกคนจะได้รับประสบการณ์ที่ดี มีความสุข และความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากสินค้าและบริการของชุมชนกกระทอน รวมถึง มีการกำหนดให้ผู้ขับขี่รถยนต์นำเที่ยวทุกคนต้องได้รับวัคซีนโควิดอย่างน้อยคนละ 2 เข็ม และต้องมีการตรวจคัดกรองโรค COVID-19 โดยใช้ชุดตรวจ Antigen Test Kit (ATK) ก่อนให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยปัจจุบันผู้ขับขี่รถยนต์นำเที่ยวทั้ง 70 คน ได้ผ่านการอบรมทักษะและฉีดวัคซีนพร้อมกับตรวจคัดกรองโรค COVID-19 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

6. การมุ่งสู่ความสมบูรณ์แบบ (Perfection) ด้วยการบริหารจัดการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพโดยปราศจากสิ่งสูญเปล่า (Waste) เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องผู้ใช้บริการได้รับคุณค่าจากการตอบสนองความต้องการที่คาดหวังไว้และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผ่านการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานตามหลักการ ECRS Analysis ซึ่งจะกล่าวไว้ใน การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในระยะเวลาที่ 3 ที่เป็นผลการวิเคราะห์การศึกษาการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานภายในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตามหลักการ ECRS Analysis



61425611

614255611 MSU iThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9



ภาพประกอบ 39 มาตรฐานการปฏิบัติงานที่เข้มงวดในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่
นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการนำเที่ยวของชุมชน

2. กิจกรรมการทำชิงผง

ชาวชุมชนในพื้นที่ตำบลกษะทอนมีอาชีพทำการเกษตรเป็นหลัก มีการปลูกข้าวไร่ แก้วมังกร เสาวรสและชิง ซึ่งพื้นที่ของตำบลกษะทอนยังนับเป็นแหล่งที่มีการปลูกชิงที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยเกษตรกรจะทำการปลูกชิงประมาณเดือนเมษายนจนถึงเดือนมิถุนายน และจะทำการเก็บเกี่ยวผลผลิตชิงอ่อนได้ตั้งแต่เดือนมิถุนายนไปจนถึงพฤศจิกายนหรือในช่วงปลายปี และจะทำการเก็บเกี่ยวชิงขายในแบบชิงแก่ประมาณเดือนกุมภาพันธ์ของปีถัดไป โดยชิงแก่นี้จะเรียกว่า “แม่ชิง” ซึ่งชาวชุมชนจะนำแม่ชิงนี้มาเพื่อทำการแปรรูปผลิตภัณฑ์เป็นชิงผงสำเร็จรูปขงดื่มเพื่อสุขภาพที่มีคุณภาพสูงจำหน่ายให้แก่นักท่องเที่ยว และอีกส่วนหนึ่งจะเก็บไว้เพื่อนำมาเป็นหัวพันธุ์ชิงเพื่อปลูกต่อไป

ผลิตภัณฑ์ชิงผงของตำบลกษะทอน นับเป็นสินค้าชุมชนที่เป็นที่รู้จักของคนทั่วไปเนื่องมาจากวัตถุดิบชิงที่ใช้ผลิตมาจากพื้นที่ที่ชาวชุมชนปลูกเองในพื้นที่ และวิธีการทำที่เป็นองค์ความรู้เฉพาะของชุมชนที่มีเอกลักษณ์สืบทอดวิธีการทำมาอย่างยาวนาน ทำให้ชิงผงของชุมชนกษะทอนมีความโดดเด่นในด้านรสชาติที่เผ็ดร้อน และมีกลิ่นหอมกว่าชิงที่ปลูกบนพื้นราบทั่วไป และจากความแตกต่างนี้เองชาวชุมชนจึงร่วมกันต่อยอดสินค้า และอนุรักษ์องค์ความรู้เรื่องชิงผงไม่ให้สูญหายไปผ่านการจัดกิจกรรมการทำชิงผง ให้นักท่องเที่ยวผู้สนใจได้มีโอกาสร่วมสนุกและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้พร้อมได้ผลิตภัณฑ์ชุมชนกลับบ้านเป็นที่ระลึก

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และสัมภาษณ์ผู้ประกอบการกลุ่มวิสาหกิจชิงผง ตลอดจนเข้าร่วมกิจกรรมการทำชิงผง พบว่า ชิงผงสำเร็จรูปที่เป็นที่นิยมของผู้ซื้อคือ ชิงผงที่มีอัตราส่วนระหว่าง แม่ชิง 4 กิโลกรัม น้ำเปล่า 2 ลิตร และน้ำตาล 1 กิโลกรัม นอกจากนี้ทางชมรมฯ และกลุ่มวิสาหกิจชิงผง ยังพบผู้ที่ชื่นชอบความเผ็ดร้อนของชิงและต้องการชิงผงแบบเข้มข้นที่มีอัตราส่วน แม่ชิง 8 กิโลกรัม น้ำเปล่า 2 ลิตร ต่อน้ำตาล 1 กิโลกรัม มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นตั้งแต่หลังระบาดของไวรัสโควิด 19 ด้วย ทั้งนี้ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูลทั้งห่วงโซ่อุปทานตามประเด็นการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ต้นทุน เวลา และคุณภาพตรงตามความต้องการแล้ว พบว่า กิจกรรมการทำชิงผงของชุมชนกษะทอนสามารถจัดขึ้นได้ทุกฤดูกาลไม่เฉพาะแต่ในฤดูหนาวที่เป็นฤดูกาลการท่องเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่ง แต่อย่างไรก็ตาม การทำกิจกรรมชิงผงจะไม่สามารถรับนักท่องเที่ยวแบบ walk-in ได้ ซึ่งนักท่องเที่ยวต้องแจ้งความประสงค์การทำกิจกรรมผ่านทางชมรมฯ ก่อนอย่างน้อย 3-5 วัน เพื่อให้ชมรมฯ สามารถจัดเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ไว้ ได้แก่ ความพร้อมในด้านสถานที่ทำกิจกรรม ด้านการขนส่งนักท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุขและความปลอดภัย วัตถุดิบและผู้สาธิตการทำกิจกรรม และจากการเก็บข้อมูลและร่วมทำกิจกรรมชิงผง ผู้วิจัยสามารถอธิบายขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานอย่างละเอียดได้ โดยเริ่มขั้นตอนการทำงานภายหลังจากที่ได้รับการแจ้งความต้องการมายังชมรมฯ และไปจนถึงสิ้นสุด



614255611

กระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการจัดการท่องเที่ยวแบบสิ้น 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดหรือระบุคุณค่าของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว (Defining Value) ของกิจกรรมการทำชิงผิง จากข้อมูลแบบสอบถามนักท่องเที่ยว และผลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม พบว่า คุณค่าในมุมมองของผู้รับที่เป็นนักท่องเที่ยวปลายทาง การได้ชิงผิงที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย

2. การกำหนดแผนภาพการไหลของคุณค่า (Map Value Stream) เพื่อแสดงกิจกรรมทั้งหมดที่ทำให้เกิดชิงผิงไปจนส่งมอบคุณค่าการได้ชิงผิงที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย แก่นักท่องเที่ยว ผลพบว่ากิจกรรมการทำชิงผิง ประกอบไปด้วยกระบวนการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันในห่วงโซ่อุปทาน 3 ส่วน คือ

องค์ประกอบส่วนที่ 1 เป็นส่วนของขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานก่อนหน้าที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางมาถึงยังสถานที่ทำกิจกรรมชิงผิง บ้านรังสนิยม (Before the Trip) หลังจากที่ได้มีการจองการทำกิจกรรมกับชมรมฯ แล้ว ซึ่งเป็นส่วนของกลุ่มวิสาหกิจชิงผิงที่ต้องจัดเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว

องค์ประกอบส่วนที่ 2 เป็นส่วนของขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในระหว่างที่นักท่องเที่ยวร่วมทำกิจกรรมชิงผิงที่สถานที่บ้านรังสนิยม (During the Trip)

องค์ประกอบส่วนที่ 3 เป็นส่วนของขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานหลังจากนักท่องเที่ยวรับประสบการณ์ในการทำชิงผิงเสร็จแล้ว และเดินทางกลับ (After the Trip)

ทั้งนี้ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำงานของกิจกรรมการทำชิงผิง ทั้ง 3 ส่วนดังกล่าวพบว่าสามารถพบขั้นตอนของการทำงานทั้งสิ้น 10 ขั้นตอนการทำงาน ซึ่งภายในขั้นตอนต่าง ๆ จะปรากฏกระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่ผู้ให้บริการต้องทำ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ขั้นตอน 1 การเตรียมหัวแม่ชิงคุณภาพดีที่มีอายุ 2 ปี จากไร่ชิงของชุมชนจำนวน 4 กิโลกรัม การเลือกตัดหัวแม่ชิงที่มีรูปร่างสมบูรณ์ ขนาดพอเหมาะหนักประมาณ 400 – 500 กรัม เพื่อนำมาแสดงการสาธิตการเลือกแม่ชิง

2. ขั้นตอน 2 การเตรียมสถานที่ คือ บ้านรังสนิยม และ ผู้นำสาธิตการทำกิจกรรม (นางอัมพิกา นาคพรหม) เป็นขั้นตอนของการทำความสะอาดบริเวณอาคารศาลาไม้ศาลาที่พัก และห้องน้ำ การทำความสะอาดสถานที่บริเวณรอบ ๆ ให้พร้อมรองรับนักท่องเที่ยว โดยสถานที่ประกอบกิจกรรมสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้สูงสุด 20 คน พร้อมกับการกำหนดผู้รับผิดชอบพานักท่องเที่ยวทำกิจกรรมชิงผิง นำนักท่องเที่ยวร่วมทำกิจกรรม



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

3. ขั้นตอน 3 การเตรียมอุปกรณ์และวัตถุดิบเพื่อใช้ในกิจกรรม เป็นขั้นตอนก่อนเข้าสู่กระบวนการการดำเนินงานกิจกรรมการทำชิงผง เริ่มต้นจากการเตรียมอุปกรณ์เพื่อใช้ในกิจกรรม จำนวน 19 รายการ ได้แก่ เต้าอั้งโล่ 2 เต้า แผ่นกระเบื้องรองเต้า 2 แผ่น ไฟแชคหรือไม้ขีด จุดไฟ 1 กล่อง กระทะ 2 หุขนาดใหญ่ จำนวน 1 ใบ ถ่านไม้ ครึ่งถึง 1 กิโลกรัม ที่คีบถ่าน 1 อัน ไม้พาย 1 อัน ทัพพี 2 อัน เครื่องปั่น 1 เครื่อง หม้อสำหรับใส่น้ำชิง 1 ใบ เชียง 1 อัน มีด 1 เล่ม ผ้าเช็ดมือ 2 ผืน ผ้าขาวบาง 1 ผืน จาน 1 ใบ ถาด 1 ใบ ช้อน 2 – 3 อัน โต้ะ 1 ตัว ผ้าคลุมโต๊ะ 1 ผืน และวัตถุดิบ จำนวน 3 รายการ ได้แก่ แม่ชิง การเตรียมน้ำสะอาด 2 ลิตร เพื่อผสมในการปั่นน้ำชิง และน้ำตาลทรายจำนวน 1 กิโลกรัม

4. ขั้นตอน 4 การลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงบริเวณบ้านชิงสนิยม เริ่มต้นที่การตรวจวัดอุณหภูมิ การลงทะเบียน สแกน QR CODE การกรอกข้อมูลในสมุดบันทึก และการล้างมือ

5. ขั้นตอน 5 การบรรยายความเป็นมาของการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่เชื่อมโยงมาถึงสินค้าชิงผง จากประธานหรือตัวแทนชมรมฯ เพื่อให้นักท่องเที่ยวรับรู้เรื่องราวความเป็นมาของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน วัตถุประสงค์และประโยชน์ที่เกิดจากการจัดการท่องเที่ยว ตลอดจนวิถีชีวิตวัฒนธรรมความเป็นอยู่ของคนในชุมชนที่ชุมชนภาคภูมิใจโดยย่อ

6. ขั้นตอน 6 การเตรียมก่อเต้าไฟเพื่อทำกิจกรรม เริ่มจากการก่อไฟในเต้าอั้งโล่ที่เตรียมไว้

7. ขั้นตอน 7 การเริ่มทำผลิตภัณฑ์ เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นหลังจากที่ฟังบรรยายเรียบร้อยแล้ว เริ่มต้นกระบวนการโดยนักท่องเที่ยวเดินทางมาที่บริเวณทำกิจกรรมชิงผง แล้วสังเกตวิธีการทำเริ่มตั้งแต่

7.1 ฟังผู้สาธิตเล่าวิธีการคัดเลือกชิงที่นำมาใช้ทำชิงผง การดูแลความสะอาดหัวแม่ชิง และวิธีการหั่นชิง

7.2 การปั่นเอาน้ำชิง การกรองเอาน้ำชิง เป็นกระบวนการหลังจากการหั่นชิงเป็นชิ้นเสร็จเรียบร้อยแล้ว จากนั้นจึงนำชิงที่หั่นลงในเครื่องปั่น แล้วเติมน้ำสะอาดลงในการกรองเอาน้ำชิง การใช้ประโยชน์จากน้ำชิง และการใช้ประโยชน์จากกากของชิงที่เหลือจากการปั่น

7.3 การต้มน้ำชิง เป็นกระบวนการหลังการกรองเอาน้ำชิงที่ได้จากการปั่นไปทำชิงผง เริ่มต้นด้วยการนำน้ำชิงที่ได้จากการปั่นจากแม่ชิงจำนวน 2 ลิตร ใส่ลงไปในกระทะที่เตรียมไว้แล้วนำไปตั้งบนเต้าไฟ รอจนร้อนจัด

7.4 การเติมน้ำตาลทราย เป็นกระบวนการสำคัญเพื่อให้ได้ชิงผง โดยการเติมน้ำตาลทรายขาวจำนวน 1 กิโลกรัม ใส่ลงไปในกระทะน้ำชิงที่ร้อนจัด



614255611

7.5 การสังเกตไฟ การเดือดและจับตัวของน้ำตาล และการคนหรือ
เคียวอย่างถูกต้อง

8. ขั้นตอน 8 การคนเคียวน้ำขิงให้เป็นผง เป็นขั้นตอนสำคัญใน
กิจกรรม ต้องใช้ทักษะและความชำนาญในการกวนน้ำขิง การสังเกตไฟหลังจากที่ใส่น้ำตาลทรายลงไป
แล้ว การสังเกตการเดือดและจับตัวของน้ำตาล การคนหรือเคียวอย่างถูกต้อง และการยกกระทะลง
จากเตาเมื่อน้ำขิงหมาดหรือน้ำระเหยออกจนหมด เพราะหากขั้นตอนนี้มีความผิดพลาดจะทำให้
วัตถุดิบทั้งหมดกลายเป็นของเสีย

9. ขั้นตอน 9 บรรจุขิงผง เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการทำกิจกรรมขิงผง
เริ่มจากเมื่อได้ขิงผงจากกระทะ การพักรอให้เย็น และการบรรจุลงซองและปิดปากซองบรรจุ
ให้นักท่องเที่ยว

10. ขั้นตอน 10 นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ เป็นส่วนของกระบวนการ
หลังจากที่นักท่องเที่ยวรับประสบการณ์การทำขิงผงเสร็จแล้ว และได้สินค้าขิงผงจากกิจกรรมกลับไป
เป็นของที่ระลึก



614255611



ภาพประกอบ 40 ขั้นตอนการทำงานของกิจกรรมการทำขิงผง ณ บ้านขิงรสนิยมในปัจจุบัน

ตาราง 18 แสดงลำดับขั้นตอนและกระบวนการในกิจกรรมการทำชิงผง

ขั้นตอน	ลำดับ	กระบวนการในกิจกรรมท่องเที่ยว
การเตรียมหัวแม่ชิงจากไร่ชิง ของชุมชน	1	การเตรียมหัวแม่ชิงคุณภาพดีอายุ 2 ปี จากไร่ชิงของ ชุมชน 4 กก. เลือกตัดหัวแม่ชิงที่สมบูรณ์ ขนาดพอเหมาะ หนักประมาณ 400 – 500 กรัม เพื่อนำมาแสดงการสาธิต การเลือกแม่ชิง
การเตรียมสถานที่บ้านชิง รสนิยม และ ผู้นำสาธิตการทำกิจกรรม	2	การเตรียมสถานที่ทำกิจกรรม การทำความสะอาดบริเวณ โดยรอบ บ้าน ศาลาที่พัก ห้องน้ำ และระบุผู้รับผิดชอบพา นักท่องเที่ยวทำกิจกรรมชิงผง
การเตรียมอุปกรณ์ และ วัตถุดิบเพื่อใช้ในกิจกรรม	3	การเตรียมอุปกรณ์ ได้แก่ เต้าอั้งโล่ แผ่นกระเบื้องรองเตา ไฟแซคหรือไม้ขีดจุดไฟ กระทะ 2 หูขนาดใหญ่ ถ่านไม้ ที่ คืบถ่าน ไม้พาย ทัพพี เครื่องปั่น หม้อสำหรับใส่น้ำชิง เชียง มีด ผ้าเช็ดมือ ผ้าขาวบาง จาน ช้อน โต้ะ ผ้าคลุม โต้ะ หัวแม่ชิง น้ำสะอาด 2 ลิตร และน้ำตาลทราย 1 กก.
การลงทะเบียน และการตรวจ คัดกรอง	4	การตรวจวัดอุณหภูมิ
	5	การลงทะเบียนสแกน QR CODE
	6	การกรอกข้อมูลลงในสมุดบันทึก
	7	การล้างมือ
การบรรยายการท่องเที่ยวชุมชน จากหัวหน้าชมรม	8	นักท่องเที่ยวฟังความเป็นมาของการท่องเที่ยวโดยชุมชน วัตถุประสงค์และประโยชน์ที่ชุมชนได้รับ ตลอดจนวิถีชีวิต วัฒนธรรมของคนในชุมชนที่ภาคภูมิใจโดยย่อ
การเตรียมก่อไฟเพื่อทำกิจกรรม	9	ผู้นำสาธิตก่อไฟในเต้าอั้งโล่ที่เตรียมไว้
การเริ่มทำผลิตภัณฑ์	10	ผู้สาธิตบอกขั้นตอนการทำ เริ่มต้นตั้งแต่การดูลักษณะแม่ ชิงที่นำมาใช้ การดูแลความสะอาดและการหันชิงเป็นชิ้น



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 18 (ต่อ)

ขั้นตอน	ลำดับ	กระบวนการในกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
	11	การนำขึ้นขิงที่หั่นลงในเครื่องปั่น การเติมน้ำสะอาด การกรองน้ำขิง การใช้ประโยชน์จากน้ำขิง และกากของขิง
	12	นำน้ำขิงที่ได้จากการปั่นจากแม่ขิงจำนวน 2 ลิตร ใส่ลงไปในกระทะที่เตรียมไว้แล้วนำไปตั้งบนเตาไฟ รอจนร้อนจัด
การคนเคี้ยวน้ำขิงให้เป็นผง	13	เติมน้ำตาลทรายขาวจำนวน 1 กิโลกรัม ใส่ลงไปในกระทะน้ำขิงที่ร้อนจัด
บรรจุขิงผง	14	การสังเกตไฟ การสังเกตการเดือดและจับตัวของน้ำตาล และการคนหรือเคี้ยวอย่างถูกต้อง
นักท่องเที่ยวดำเนินทางกลับ	15	การคนและเคี้ยวไปในทางเดียวกันเรื่อย ๆ จนเดือด เมื่อน้ำเดือดพล่านจะเริ่มมีความเหนียวและงวด ให้คนเร็วขึ้นอย่างต่อเนื่องห้ามหยุดจนกว่าน้ำขิงจะเริ่มเป็นผงเนื่องจากเกาะกับน้ำตาลเป็นเนื้อเดียวกัน
	16	ขิงคายน้ำและเริ่มหมาดจนจับเป็นผง ยกกระทะลงจากเตา
	17	การบรรจุใส่ภาชนะของใส่อาหารแบบซีล หรือกระปุก
	18	นักท่องเที่ยวนอกจากสถานที่ทำกิจกรรมและเดินทางกลับ

จากข้อมูลแสดงในตาราง 18 กิจกรรมการทำขิงผง เริ่มต้นตั้งแต่ที่นักท่องเที่ยวดำเนินทางมาถึงบ้านขิงรสนิยม การทำกิจกรรมทำขิงผงไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวดำเนินทางกลับ จากนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการจำแนกกระบวนการทั้งหมดในทุกขั้นตอนการทำงาน และนำเสนอผลการดำเนินงานได้ดังตาราง 19 โดยภายในตารางจะแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างขั้นตอนของกระบวนการในกิจกรรม และจะปรากฏค่าเวลาและขั้นตอนของกิจกรรมประกอบด้วย เวลาของกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (NVA) เวลาของกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) หรือเรียกว่า เวลานำของกระบวนการผลิต (Production Lead Time: PLT) และค่าเวลาที่เป็นเวลาของกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (VA) ที่ใช้ในกระบวนการ (Processing Time: PT) และเมื่อนำค่า PLT และค่า PT ที่ได้มารวมกันจะทำให้ได้ค่าเวลานำทั้งหมดของกระบวนการผลิตกิจกรรม (Lead Time: LT)

ตาราง 19 แสดงข้อมูลการบันทึกเวลาการทำงานของขั้นตอนและกระบวนการในกิจกรรม

ลำดับ	รายการ ขั้นตอน กระบวนการ	คนที่ 1			คนที่ 2			\bar{X}	S.D.
		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3		
1. การเตรียมหัวแม่เชิงจากไร่ชิงของชุมชน									
PT = VA									
LPT = NNVA NVA		1440.00	1440.00	1440.00	1440.00	1440.00	1440.00	1440.00	0.000
2. การเตรียมสถานที่ คือ บ้านชิงสนิยม									
PT = VA									
LPT = NNVA NVA		1440.00	1440.00	1440.00	1440.00	1440.00	1440.00	1440.00	0.000
3. การเตรียมอุปกรณ์และวัสดุขุดเพื่อใช้ในกิจกรรม									
PT = VA									
LPT = NNVA NVA		60.00	60.50	59.00	61.00	60.00	59.50	60.00	0.707
4. การลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง									
4	การตรวจวัด อุณหภูมิ	6.55	7.50	6.50	6.90	7.35	7.20	7.00	0.418
5	การสแกน OR CODE								
6	กรอกข้อมูลใน สมุดบันทึก								
7	การล้างมือด้วย เจล								
PT = VA		4.45	5.50	5.00	4.50	5.35	5.20	5.00	0.439
LPT = NNVA NVA		2.10	2.00	1.50	2.40	2.00	2.00	2.00	0.290
5. การบรรยายความเป็นมาของการท่องเที่ยวชุมชนโดยย่อ									
8	นักท่องเที่ยวฟังความเป็นมาของการท่องเที่ยวโดยชุมชน วัตถุประสงค์และประโยชน์ที่ได้จากการ ท่องเที่ยว								
VA									
NNVA NVA		6.50	7.50	7.00	7.00	7.50	6.50	7.00	0.447
6. การเตรียมก่อเตาไฟเพื่อทำกิจกรรม									
9	ผู้นำสาธิตก่อไฟในเตาอั้งโล่ที่เตรียมไว้								
PT = VA									
LPT = NNVA NVA		2.50	3.10	3.50	2.50	3.00	3.40	3.00	0.429

ตาราง 19 (ต่อ)

ลำดับ	รายการ ขั้นตอน กระบวนการ	คนที่ 1			คนที่ 2			\bar{X}	S.D.
		ครั้ง 1	ครั้ง 2	ครั้ง 3	ครั้ง 1	ครั้ง 2	ครั้ง 3		
7. การเริ่มทำผลิตภัณฑ์									
10	การดูแลลักษณะของแม่พิมพ์ นำมาใช้ การล้าง การหั่น	5.00	5.00	5.30	4.50	5.00	5.20	5.00	0.276
11	การปั้น การเติมน้ำเปล่า ประโยชน์ของขิง กากขิง								
12	ใส่น้ำขิงลงกระทะ ตั้งเตา								
13	การเติมน้ำตาลทราย								
14	การสังเกตไฟ การคนเคี่ยว ที่ถูกต้อง การจับตัว								
PT = VA									
LPT = NNVA NVA		5.00	5.00	5.30	4.50	5.00	5.20	5.00	0.276
8. การคนเคี่ยวน้ำขิงให้เป็นผง									
15	คนเคี่ยวน้ำขิงให้เป็นผง	65.20	63.50	63.50	64.80	64.00	63.00	64.00	0.846
16	ยกกระทะขิงผงลงจากเตา								
PT = VA		61.00	59.50	60.00	60.50	60.00	59.00	60.00	0.707
LPT = NNVA NVA		4.20	4.00	3.50	4.30	4.00	4.00	4.00	0.276
9. การบรรจุขิงผง									
17	การบรรจุใส่ภาชนะของ แบบซีล หรือกระปุก								
PT = VA		30.50	30.00	29.00	31.00	30.00	29.50	30.50	30.00
LPT = NNVA NVA									
10. นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ									
18	นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ								

ตาราง 20 รายการขั้นตอนและลำดับกระบวนการในกิจกรรมการทำชิงผงของชุมชน ในปัจจุบัน

กิจกรรม การจัดการทำชิงผง										
กิจกรรมในห่วงโซ่ S = การจัดซื้อจัดหา (Supply) P =การผลิต (Process) V =ประโยชน์และคุณค่า (Value) F = การเคลื่อนย้ายและการไหล (Movement and Flow) สินค้าและบริการ (PSF) เงิน (MF) ข้อมูล (IF) ความร่วมมือ (RPF)										
กลุ่มในห่วงโซ่ TR = นักท่องเที่ยว, SP1 = ชัฟฟลายเออร์1, SP2 = ชัฟฟลายเออร์2, OR1 = ผู้ดูแลจัดการ1, OR2 = ผู้ดูแลจัดการ2										
ขั้นตอน	ลำดับ	กระบวนการหรือกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ	กลุ่มห่วงโซ่	พนักงาน (คน)	เวลาที่ใช้ (นาที)/คน/กระบวนการ			เวลาที่ใช้ %	กิจกรรม	
					PT	PLT	LT			
หึ่งงเบบเพดเคอเคอเบบเคอเบบเคอเบบ	การเตรียมแม่ชิงจากไร่ของ	1	การเลือกแม่ชิงคุณภาพดีจำนวน 4 กก. และแม่ชิงเพื่อจัดแสดง	SP1, SP2	1	0.00	1440.0	1440.0	47.12	S, PSF, MF
	การเตรียมสถานที่และผู้สาธิต	2	การทำความสะอาดสถานที่ ห้องน้ำ และระบุผู้สาธิตนำนักท่องเที่ยวทำชิง	SP1	2	0.00	1440.0	1440.0	47.12	S, IF, RPF
	การเตรียมอุปกรณ์	3	การเตรียมอุปกรณ์ 19 รายการ และ วัสดุดิบ 3	SP1	1	0.00	60.00	60.00	1.96	S, IF, RPF
ประเบบเคอเคอเบบเคอเบบเคอเบบ	ลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง	4	การตรวจวัดอุณหภูมิ	SP1,	2	5.00	2.00	7.00	0.23	P,IF, PRF
		5	การสแกน OR CODE	TR,						
		6	การลงข้อมูลในสมุดบันทึก	OR1						
		7	การล้างมือ							
	การบรรยาย	8	ฟังที่มาของการท่องเที่ยวจากหัวหน้าชมรมฯ	TR, OR1	1	5.00	2.00	7.00	0.23	P,IF, V, PSF
	การเตรียมก่อไฟ	9	ผู้นำสาธิตก่อไฟในเตาอั้งโล่ที่เตรียมไว้	SP1	1	0.00	3.00	3.00	0.10	P,PSF
	การเริ่มทำผลิตภัณฑ์	10	บอกวิธีดูชิง การล้าง การหัน	TR,SP	1	5.00	0.00	5.00	0.16	P,V, PSF, RPF
		11	การปั่น การเติมน้ำ	1						
		12	ใส่น้ำชิงลงกระทะ ตั้งเตา							
		13	การเติมน้ำตาลทราย							
	14	การสังเกตไฟ การคน การจับตัว								
การเคียวน้ำชิงให้	15	คนเคียวน้ำชิงให้เป็นผง	TR,SP	1	60.00	4.00	64.00	2.09	P,V,PS F RPF	
	16	ยกกระทะชิงผงลงจากเตา	1							
การบรรจุชิงผง	17	การบรรจุใส่ภาชนะของใส่อาหารแบบซีล หรือกระปุก	TR,SP	1	30.00	0.00	30.00	0.98	P,V,PS F, RPF	
ออกเียง	นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ	18	นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ	TR	0	0.00	0.00	0.00	0.00	PSF
รวม						105.00	2951.00	3056.00	100.00	

จากตาราง 20 พบว่า กิจกรรมการทำชิงผง ในปัจจุบันประกอบไปด้วยการทำงาน 10 ขั้นตอน มี 18 กระบวนการหรือกิจกรรมที่ผู้ให้บริการต้องทำ โดยในกิจกรรมจะประกอบไปด้วย 5 ภาควิชาที่ทำงานร่วมกัน ได้แก่ 1) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 ที่ทำหน้าที่จัดหาสิ่งนำเข้าวัตถุดิบ 2) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นกลุ่มวิสาหกิจชิงผง 3) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2 ที่เป็นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน และตัวแทนจำหน่ายทางการท่องเที่ยว 4) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 หรือชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อน และ 5) นักท่องเที่ยว ที่เป็นผู้ใช้บริการในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชุมชนจัดขึ้น ซึ่งในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทาน กิจกรรมการทำชิงผง จะมีกลุ่มหรือสมาชิกที่ทำงานเชื่อมโยงกัน และมีผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจชิงผง จำนวน 2 คน ได้รับค่าแรงจำนวนคนละ 300 บาทต่อวัน โดยมีขั้นตอนการทำงานคือ

1. ขั้นตอน 1 การเตรียมหัวแม่ชิงคุณภาพดีที่มีอายุ 2 ปี จากไร่ชิงของชุมชน ใช้ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน มีการทำงานร่วมกันในระหว่างสมาชิกในห่วงโซ่ 2 กลุ่ม คือ ซัพพลายเออร์ ระดับที่ 1 ที่เป็นสมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจชิงผง (SP1) จำนวน 1 คน และซัพพลายเออร์ ระดับที่ 2 ที่เป็นเจ้าของไร่ชิง (SP2) จำนวน 1 คน
2. ขั้นตอน 2 การเตรียมสถานที่ คือ บ้านชิงรสนิยม และผู้นำสาธิตการทำกิจกรรม ใช้ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจชิงผง (SP1) จำนวน 2 คน
3. ขั้นตอน 3 การเตรียมอุปกรณ์และวัตถุดิบเพื่อใช้ในกิจกรรม ใช้ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจชิงผง (SP1) จำนวน 1 คน
4. ขั้นตอน 4 การลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง ใช้ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจชิงผง จำนวน 2 คน สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 กลุ่มวิสาหกิจชิงผง (SP1) และนักท่องเที่ยว (TR)
5. ขั้นตอน 5 การบรรยายความเป็นมาของการท่องเที่ยวชุมชนโดยย่อ ใช้ผู้ปฏิบัติงาน 1 คน สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 (OR1) หรือชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อน และนักท่องเที่ยว (TR)
6. ขั้นตอน 6 การเตรียมก่อเตาไฟเพื่อทำกิจกรรม ใช้ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน ที่กลุ่มระบุไว้เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำสาธิตการทำกิจกรรม (นางอัมพิกา นาคพรม) สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 กลุ่มวิสาหกิจชิงผง (SP1)
7. ขั้นตอน 7 การเริ่มทำผลิตภัณฑ์ ใช้ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 กลุ่มวิสาหกิจชิงผง (SP1) และนักท่องเที่ยว (TR)
8. ขั้นตอน 8 การคนเคี้ยวน้ำชิงให้เป็นผง ใช้ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 กลุ่มวิสาหกิจชิงผง (SP1) และนักท่องเที่ยว (TR)

9. ขั้นตอน 9 บรรจุงิ๊งผง ใช้ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน สมาชิกในท่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 กลุ่มวิสาหกิจกิ๊งผง (SP1) และนักท่วงเทียว (TR)

10. ขั้นตอน 10 นักท่วงเทียวเดินทางกลับ ไม่ใช่ผู้ปฏิบัติหรือกำลังคนที่เป็นสมาชิกของชมรมฯ ในขั้นตอนนี้ และสมาชิกในท่วงโซ่ คือ นักท่วงเทียว (TR)

ด้านการใช้เวลาในการดำเนินงาน พบว่า

1. ขั้นตอน 1 การเตรียมห้วแม่กิ๊งคุณภาพดีที่มีอายุ 2 ปี จากไร่กิ๊งของชุมชน ใช้เวลา 1440 นาที หรือ 1 วัน

2. ขั้นตอน 2 การเตรียมสถานที่ คือ บ้านกิ๊งรสนิยม และ ผู้นำสาธิตการทำกิ๊งกรรม ใช้เวลา 1440 นาที หรือ 1 วัน

3. ขั้นตอน 3 การเตรียมอุปกรณ์และวัตถุดิบเพื่อใช้ในกิ๊งกรรม ใช้เวลา 60 นาที

4. ขั้นตอน 4 การลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง ใช้เวลา 7 นาที

5. ขั้นตอน 5 การบรรยายความเป็นมาของการท่วงเทียวชุมชนโดยย่อ ใช้เวลา 7 นาที

6. ขั้นตอน 6 การเตรียมก่อเตาไฟเพื่อทำกิ๊งกรรม ใช้เวลา 3 นาที

7. ขั้นตอน 7 การเริ่มทำผลิตภัณท์ ใช้เวลา 5 นาที

8. ขั้นตอน 8 การคนเคียวน้ำกิ๊งให้เป็นผง ใช้เวลา 64 นาที

9. ขั้นตอน 9 บรรจุงิ๊งผง ใช้เวลา 30 นาที

10. ขั้นตอน 10 นักท่วงเทียวเดินทางกลับ เป็นส่วนของกระบวนการหรือกิ๊งกรรมหลังจากนักท่วงเทียวรับประสบการณ์การทำกิ๊งผงเสร็จแล้ว เวลาที่ใช้จะขึ้นอยู่กับสถานที่ที่นักท่วงเทียวต้องไป

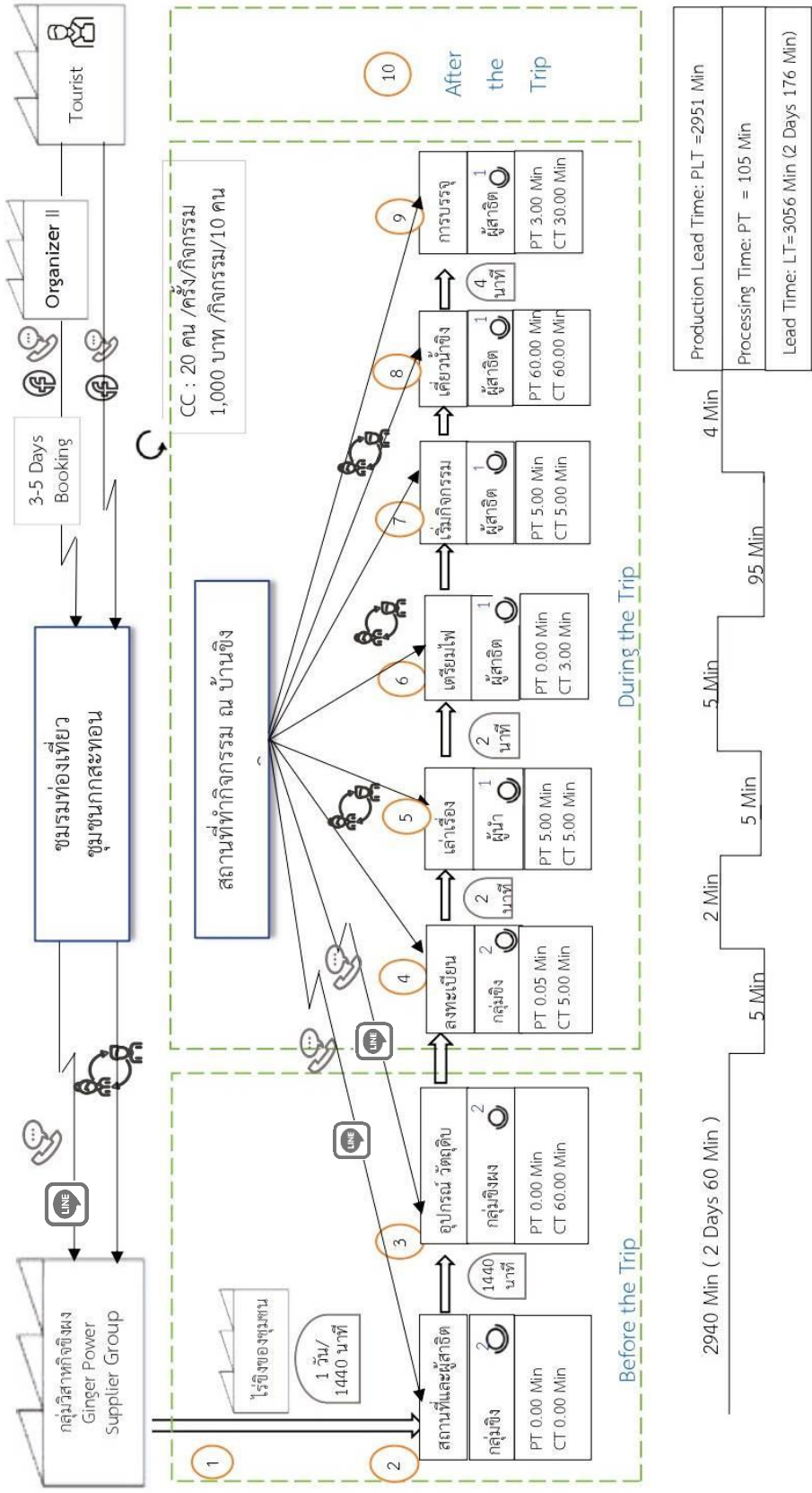
เมื่อพิจารณาถึงร้อยละเวลาที่ใช้ในขั้นตอนนี้ พบว่า องค์ประกอบในส่วนที่ 1 คือ ส่วนของขั้นตอนนี้และกระบวนการดำเนินงานก่อนหน้าทีนักท่วงเทียวจะเดินทางมาถึงยังสถานที่ทำกิ๊งกรรมกิ๊งผงบ้านรสนิยม (Before the Trip) ใช้สัดส่วนเวลามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายขั้นตอนนี้ พบว่า ขั้นตอนนี้การเตรียมห้วแม่กิ๊งคุณภาพดีที่มีอายุ 2 ปี จากไร่กิ๊งของชุมชน และขั้นตอนนี้การเตรียมสถานที่และผู้นำสาธิตการทำกิ๊งกรรม ใช้เวลาในการทำกิ๊งกรรมมากที่สุดเท่ากัน (ร้อยละ 47.12) รองลงมาคือ ขั้นตอนนี้การคนเคียวน้ำกิ๊งให้เป็นผง (ร้อยละ 2.92)

ดังนั้น จากตารางการดำเนินงานในกิ๊งกรรมการทำกิ๊งผง จึงสามารถนำมาสร้างเป็นแผนภาพการไหลของคุณ ค่าสถานปัจจุบัน : Current Value Stream Mapping (VSM) ได้ดังภาพประกอบ 41 ซึ่งภายในแผนภาพจะมีการใช้สัญลักษณ์ หรือรูปไอคอน (Icon) ตามแบบที่สร้างขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอนของการดำเนินงานและสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน (ตาราง 10) บนพื้นฐานของการสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่าในบริบทของการท่วงเทียวได้ ดังนี้



614255611

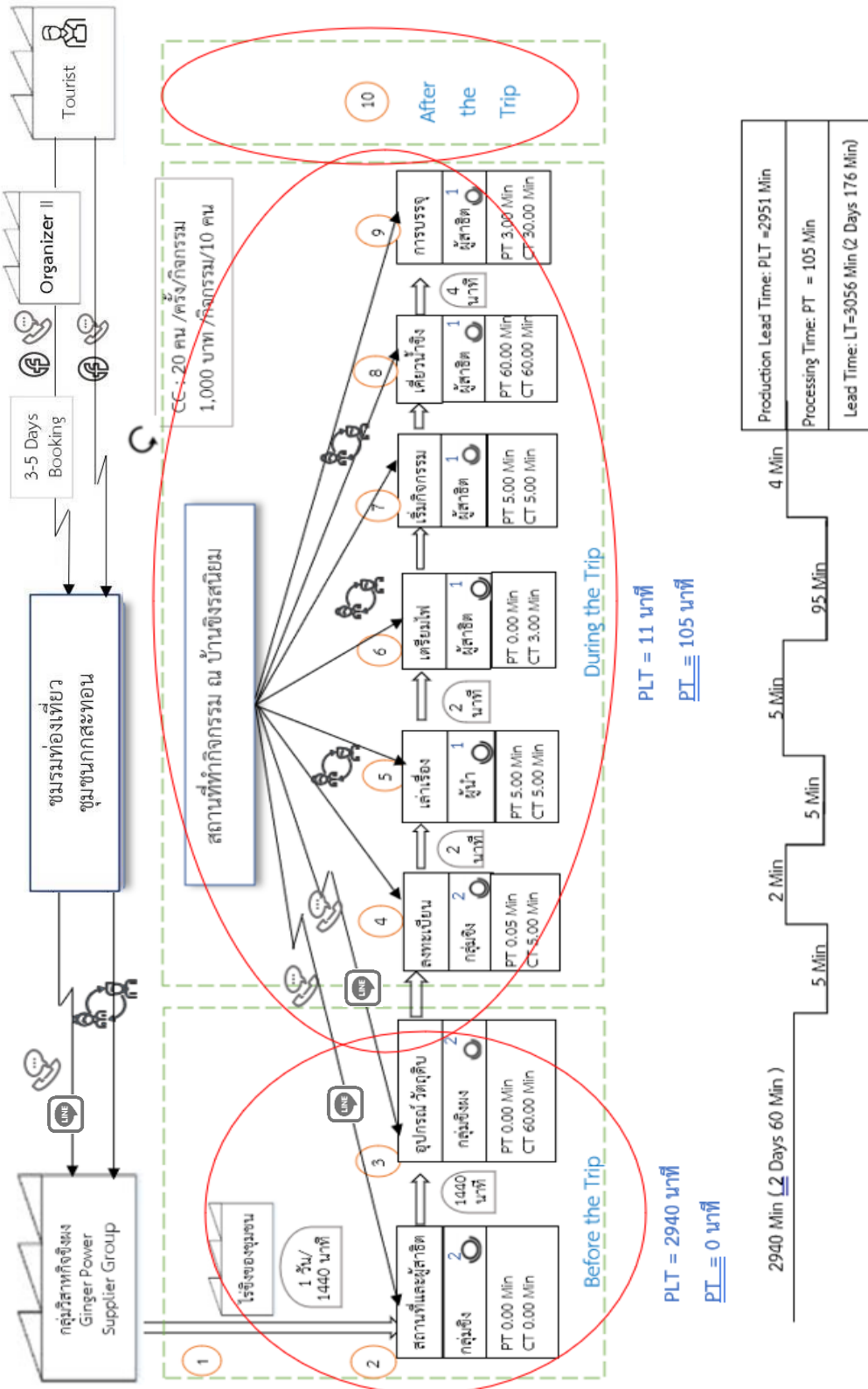
MSU eThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9



Process Time: PT = เวลาที่ใช้ดำเนินงานในกระบวนการ/คน (VA)
 Lead Time: LT = ระยะเวลาทั้งหมดตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงกิจกรรม (PLT + PT)
 Carrying Capacity: CC = ความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยวต่อวัน
 = พนักงาน หรือ ผู้ปฏิบัติงานในขั้นตอน → = การไหลของข้อมูลตามปกติ
 = เวลาที่รอในระหว่างกระบวนการ/ขั้นตอน → = เวลาของการเคลื่อนย้าย
 = ทิศทางการเคลื่อนย้าย

Production Lead Time: PLT = เวลารวมของกระบวนการผลิต (NVA + NNVA)
 Cycle Time: CT = ระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการ/ขั้นตอน

ภาพประกอบ 41 แผนภาพการไหลของคุณค่ากิจกรรมการทำขิงผง สถานปัจจุบัน



ภาพประกอบ 42 แสดงเวลาของการจัดการกิจกรรมทำซิงแบ่งตามส่วนองค์ประกอบ ประกอบด้วยเวลาของการทำงาน (PLT) และเวลาที่ให้บริการ (PT)

จากแผนภาพการไหลของคุณค่าสถานะปัจจุบันในภาพประกอบ 42 แสดงให้เห็นว่าเมื่อสิ้นสุดกระบวนการของการทำชิงผงแล้ว สามารถสรุปให้เห็นถึงการใช้เวลาในกิจกรรม 2 ส่วน คือ

1. เวลาทั้งหมดที่ใช้ในกิจกรรมการทำชิงผง หรือเวลานำของกระบวนการผลิต (Production Lead Time: PLT) ที่ประกอบด้วยเวลาที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า (NVA) และเวลาที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) ดังนั้น เวลานำในกระบวนการผลิตการทำชิงผง (PLT) มีค่าเท่ากับ 2,951 นาที

2. เวลาที่ใช้ดำเนินงานในกระบวนการการทำชิงผง (Process Time: PT) คือ เวลาที่ก่อให้เกิดคุณค่า (VA) มีค่าเท่ากับ 105 นาที ดังนั้น จากการรวมกันของเวลานำที่ใช้เพื่อกิจกรรมการทำชิงผง (Production Lead Time: PLT) และเวลาที่ใช้ดำเนินงานในกระบวนการการทำชิงผง (Process Time: PT) ทำให้ได้ค่าเวลากิจกรรมการทำชิงผง (Lead Time: LT) มีค่าเท่ากับ 3,056 นาที

เมื่อพิจารณาออกเป็นส่วนต่าง ๆ ของกิจกรรม ดังภาพประกอบ 42 แสดงให้เห็นว่า

- องค์ประกอบส่วนที่ 1 ส่วนของขั้นตอนและกระบวนการก่อนหน้าที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางมาถึงยังสถานที่ทำกิจกรรมชิงผง บ้านรสนิยม (Before the Trip) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากที่นักท่องเที่ยวหรือตัวแทนจำหน่ายและบริษัทจัดนำเที่ยวได้แจ้งความประสงค์การทำกิจกรรมผ่านทางชมรมฯ อย่างน้อย 3-5 วันก่อนที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงสถานที่ทำกิจกรรม ใช้เวลาในการจัดเตรียม วัตถุดิบการผลิต วัสดุ อุปกรณ์ และผู้นำสาธิตการทำชิงผง หรือเวลานำของกระบวนการผลิต (PLT) เท่ากับ 2,940 นาที และเป็นเวลาที่ไม่ได้สร้างคุณค่าให้กับการทำชิงผง

- องค์ประกอบส่วนที่ 2 ส่วนของขั้นตอนและกระบวนการที่เกิดขึ้นในระหว่างที่นักท่องเที่ยวร่วมทำกิจกรรมทำชิงผง (During the Trip) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงสถานที่ทำกิจกรรม และในขณะที่นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในกิจกรรม ใช้เวลานำของกระบวนการผลิตชิงผง (PLT) เท่ากับ 11 นาที สำหรับเวลาที่ใช้ในกระบวนการทำกิจกรรมทำชิงผง (PT) ที่เป็นเวลาสร้างคุณค่าให้กับการทำชิงผง (VA) เท่ากับ 105 นาที

- องค์ประกอบส่วนที่ 3 ส่วนของขั้นตอนและกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่นักท่องเที่ยวรับประสบการณ์ในการทำชิงผงแล้ว เวลาในส่วนนี้จึงจะขึ้นอยู่กับนักท่องเที่ยวหรือสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางไป ซึ่งเป็นส่วนที่ไม่มีกระบวนการผลิตการให้บริการของชุมชน

3. การดำเนินการต่อเนื่อง (Flow) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณค่าในกิจกรรม คือ การได้ชิงผงที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย ผู้ให้บริการต้องดำเนินงานเพื่อการส่งมอบคุณค่านี้นี้ให้กับนักท่องเที่ยวตามที่ต้องการ ในเวลาที่ต้องการอย่างไม่ขัดข้อง และจากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการส่งมอบคุณค่างดังกล่าว พบว่า มีการเคลื่อนย้ายหรือการไหลอยู่ 4 ประเภท ได้แก่



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

3.1 การไหลของสินค้าและบริการ (Flow of Product and Service) เริ่มจาก ซัพพลายเออร์ที่เป็นผู้จัดหาทรัพยากร หรือวัตถุดิบที่เป็นปัจจัยนำเข้าเพื่อการส่งมอบประสบการณ์ การทำชิงผงได้แก่ 1) เจ้าของไร่ชิง 2) ร้านค้าชุมชน 3) ผู้สาธิตการทำชิงผง 4) สถานที่บ้านชิงรสนิยม และไปจนกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ

3.2 การไหลของกระแสการเงิน (Flow of Money) ในขั้นตอนการจ่ายเงินค่าดำเนิน กิจกรรมจำนวน 1,000 บาท แก่หัวหน้ากลุ่มวิสาหกิจชิงผง

3.3 การไหลของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Flow of Information) เป็นกระบวนการของการสื่อสารทั้งหมดที่เกิดขึ้นเพื่อการส่งมอบคุณค่าบนแผนภาพการไหลของคุณค่า โดยการไหลของ ข้อมูลที่พบมี 2 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 การไหลของข้อมูลระหว่างชมรมฯ กับนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีการติดต่อแจ้งความต้องการในการทำกิจกรรมชิงผงผ่านทางชมรมฯ ผ่านทางโทรศัพท์ และทางสื่อออนไลน์เฟสบุ๊ก (Facebook) เพื่อบอกความต้องการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อ การดำเนินงานกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวในชุมชนให้เป็นที่ไปตามความคาดหวัง ในขณะที่เดียวกันทาง ชมรมฯ ก็มีการติดต่อกลับนักท่องเที่ยวผ่านช่องทางเดิมที่ใช้ติดต่อครั้งแรก เพื่อแจ้งข้อมูล แก่นักท่องเที่ยว

รูปแบบที่ 2 การไหลของข้อมูลระหว่างชมรมและกลุ่มวิสาหกิจชิงผง พบว่า ชมรมฯ มีการติดต่อแจ้งความต้องการของนักท่องเที่ยวไปยังกลุ่มวิสาหกิจชิงผงด้วยการสื่อสารข้อมูล ผ่านตัวบุคคลและการสื่อสารทางโทรศัพท์ และแอปพลิเคชันไลน์ นอกจากนี้ ผลจากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญร่วมกับการสังเกต พบว่า บางครั้งชมรมฯ มีการติดต่อประสานงานร่วมกันกับ กลุ่มรถยนต์นำเที่ยวเพื่อเตรียมความพร้อมด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวเมื่อนักท่องเที่ยวที่เดินทาง มายังชุมชนโดยรถบัส

3.4 การไหลของความร่วมมือ/การไหลของการมีส่วนร่วมระหว่างกลุ่มภายใน พันธมิตรซัพพลายเชน (Relationship/Participation Flow) พบว่า กลุ่มวิสาหกิจชิงผง มีการร่วมกัน กับกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว และกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อการนำเสนอขายสินค้าและบริการ ตลอดจนกิจกรรมของชุมชนแก่นักท่องเที่ยวในฤดูกาลท่องเที่ยวด้วย นอกจากนี้ ยังเป็นสถานที่เพื่อ การประชุมเตรียมความพร้อมภายในกลุ่มสมาชิกต่าง ๆ ในชมรมฯ เพื่อการเตรียมความพร้อมในการ จัดกิจกรรมการท่องเที่ยว

4. การใช้ระบบดึงเพื่อตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยว (Pull) ผลการศึกษา พบว่า การทำกิจกรรมชิงผงจะใช้การสาธิตการทำชิงผงสูตรที่เป็นที่นิยมของผู้ซื้อ คือ ชิงผงที่มี อัตราส่วนระหว่าง แม่ชิง 4 กิโลกรัม น้ำเปล่า 2 ลิตร และน้ำตาล 1 กิโลกรัม อย่างไรก็ตาม กลุ่มวิสาหกิจ ชิงผงยังมีการนำเสนอการทำชิงผงแบบเข้มข้น สำหรับผู้ที่ต้องการความเผ็ดร้อนของชิงมากขึ้น โดยใช้



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

แม่ขิงในอัตราส่วน คือ แม่ขิง 8 กิโลกรัม น้ำเปล่า 2 ลิตร ต่อน้ำตาล 1 กิโลกรัม โดยในการร่วมทำกิจกรรมผู้นำสาธิตจะใช้เวลาในการทำกิจกรรมร่วมกันกับนักท่องเที่ยวตามแต่ความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยกลุ่มจะมีการสอบถามไว้ตั้งแต่เริ่มต้นที่นักท่องเที่ยวทำการจองกิจกรรม นอกจากนี้ระบบดึงหรือการสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองค่าการได้ซึ่งผงคุณภาพดีจะมีตัวแปรสำคัญ คือ ขิงแก่หรือแม่ขิงที่ดีที่ปลูกในพื้นที่ตำบลกกสะทอน ซึ่งมีกลิ่นและรสชาติที่เป็นเอกลักษณ์แตกต่างจากขิงที่ปลูกในพื้นที่ราบทั่วไป

5. มาตรฐาน (Standardization) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มวิสาหกิจขิงผงมีการดำเนินกิจกรรมทำขิงผงที่คำนึงถึงวัตถุดิบแม่ขิงที่มีคุณภาพที่มีอยู่ในชุมชน และคำนึงถึงความปลอดภัยในการผลิตอาหาร เพื่อให้ไม่เกิดอันตรายแก่ผู้บริโภค โดยสามารถแยกเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

5.1 ด้านสถานที่ทำกิจกรรมขิงผง พบว่า ลักษณะของตัวอาคารและบริเวณโดยรอบสะอาดและโปร่งสบาย มีการแยกบริเวณประกอบอาหารออกเป็นสัดส่วน มีอากาศถ่ายเทสะดวกและมีแสงสว่างเพียงพอ บริเวณโดยรอบอาคารไม่มีน้ำท่วมถึง

5.2 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำกิจกรรม พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำกิจกรรมขิงผงอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน ไม่มีชำรุด มีการจัดเก็บและทำความสะอาดก่อนนำมาใช้ กิจกรรม และมีการจัดเก็บที่ดีเพื่อป้องกันฝุ่นละออง สิ่งสกปรก และแมลง การทำกิจกรรมมีการใช้โต๊ะที่มีความแข็งแรงและมีความสูงที่เหมาะสม

5.3 ด้านกระบวนการผลิต พบว่า มีการคัดเลือกวัตถุดิบแม่ขิงคุณภาพดี ไม่เป็นโรคในการนำมาทำกิจกรรม มีการล้างทำความสะอาดและจัดเก็บหัวแม่ขิงเป็นอย่างดี และอากาศถ่ายเทสะดวก

5.4 ด้านสุขาภิบาลหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรม พบว่า มีการใช้น้ำสะอาดในการประกอบการผลิต ภายในสถานที่ทำกิจกรรมมีห้องน้ำสะอาด มีอ่างล้างมือ มีถังขยะบริการเพียงพอแก่นักท่องเที่ยว และผ่านการรับมาตรฐาน SHA หรือ Amazing Thailand Safety & Health Administration ที่เป็นมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยแก่นักท่องเที่ยว

5.5 ด้านบุคลากร พบว่า ผู้นำสาธิตและสมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจขิงผง เป็นผู้ที่มีสุขภาพดี ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง และไม่เป็นผู้ที่ เป็นโรคผิวหนังที่นารังเกียจ มือและเล็บสั้น และสวมถุงมือในการนำปฏิบัติกิจกรรม มีการสวมหน้ากากอนามัยปิดปาก สวมชุดกันเปื้อนและหมวกปิดผมอยู่ตลอดเวลาที่ทำกิจกรรม และเป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะในการทำขิงผงเป็นอย่างดี

6. การมุ่งสู่ความสมบูรณ์แบบ (Perfection) ด้วยการบริหารจัดการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพโดยปราศจากสิ่งสูญเปล่า (Waste) เพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้รับบริการได้รับคุณค่าจากการตอบสนองความต้องการที่คาดหวังไว้และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผ่าน



614255611

MSU - IThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานตามหลักการ ECRS Analysis ซึ่งจะกล่าวไว้ใน การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลระยะที่ 3

3. กิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์

กิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ หรือที่พักสัมผัสชีวิตชนบท ในชุมชนตำบลกกสะทอน มีไว้เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่ต้องการพักแรมในชุมชน พร้อม ๆ กับการพักผ่อนและเรียนรู้วิถีชีวิตของชาวชุมชนบนพื้นที่สูง โดยกิจกรรมที่พักแรมโฮมสเตย์ในฤดูกาลท่องเที่ยวสามารถทำรายได้เสริมให้กับชาวชุมชนได้เป็นอย่างดี เนื่องจากพื้นที่ตำบลกกสะทอนอยู่บนพื้นที่ภูเขาจึงทำให้สามารถมองเห็นทัศนียภาพรอบ ๆ ภูเขาที่สวยงาม และมีสภาพอากาศเย็นลมพัดตลอดทั้งปี ทั้งนี้ กิจกรรมการพักแรมโฮมสเตย์จะคึกคักมากที่สุดในช่วงฤดูหนาวในเวลาเดียวกันกับที่มีการเปิดการท่องเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล โดยการรวมกลุ่มของเจ้าของบ้านพักในชุมชนตำบลกกสะทอน จะสามารถรองรับนักท่องเที่ยวเข้าพักได้สูงสุดไม่เกิน 300 คนต่อคืน ประกอบไปด้วยโฮมสเตย์จำนวน 14 หลัง ที่เข้าร่วมกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ของชมรมฯ ได้แก่ โฮมสเตย์ยายตา บ้านสวนของพ่อโฮมสเตย์ ริมน้ำโฮมสเตย์ บ้านไร่ลมโลโฮมสเตย์ The Camp Phulomlo เคียงภูโฮมสเตย์ โฮมสเตย์บ้านครูนก ปางสุขกมลโฮมสเตย์ ภูมโล@เลย์โฮมสเตย์ ธิดาออยโฮมสเตย์ โฮมสเตย์บ้านไร่วันวรรณ แคมป์โฮมสเตย์ เพลินเพลินโฮมสเตย์ และบ้านสวนภูซันโฮมสเตย์

อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า กลุ่มที่พักโฮมสเตย์ เป็นกลุ่มที่มีการดำเนินกิจกรรมการให้บริการที่ค่อนข้างแยกส่วนการบริหารจัดการจากการดูแลจัดการของชมรมฯ แต่ก็ยังพบว่าการเชื่อมโยงกิจกรรมการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว และการเดินทางขนส่งนักท่องเที่ยวภายในชุมชนและบริเวณข้างเคียงกับทางชมรมฯ และกลุ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่มีอยู่ ได้แก่ กลุ่มรถยนต์นำเที่ยว กลุ่มอาชีพเกษตร กลุ่มวิสาหกิจชุมชน โดยการเจ้าของที่พักจะสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้เข้าพักถึงสถานที่ และกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวสนใจร่วมกิจกรรม แล้วแจ้งข้อมูลดังกล่าวไปที่ชมรมฯ หรือกลุ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อได้เตรียมจัดซื้อจัดหาปัจจัยนำเข้าในการดำเนินงานให้บริการต่อไป ด้านการกระจายรายได้หรือผลประโยชน์ของกลุ่มสู่ชุมชนมีการปันผลรายได้ไปยังชมรมฯ ในอัตราร้อยละ 10 เช่นเดียวกันกับกลุ่มอื่น ๆ มีการเข้าร่วมประชุมงาน การเข้าอบรมความรู้ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยว และร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์อื่น ๆ ที่ชมรมฯ จัดขึ้น ในด้านการให้บริการที่พักของกลุ่มโฮมสเตย์มีการให้บริการที่พักหลากหลายรูปแบบ ทั้งแบบที่มีห้องพักอยู่ภายในตัวบ้าน และให้บริการในแบบลานกางเต็นท์ตามความสะดวกและเหมาะสมของเจ้าของกิจการ เช่นเดียวกันกับด้านการประชาสัมพันธ์ที่บ้านพักแต่ละแห่งของกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์เฟสบุ๊ก (Facebook) ของชมรมฯ และสื่อออนไลน์อื่น ๆ ทำให้การติดต่อจองบ้านพักในกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ เกิดการติดต่อในหลายช่องทางทั้งที่ติดต่อ



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ผ่านทางชมรมฯ และไม่ผ่านชมรมฯ นอกจากนี้ การดำเนินกิจกรรมการตลาดของที่พักรังยังสามารถดำเนินการได้โดยตรงจากการตัดสินใจของเจ้าของกิจการ โดยไม่จำเป็นต้องความเห็นชอบของสมาชิกในกลุ่มที่พักโฮมสเตย์หรือชมรมฯ เช่น การกำหนดราคาที่พัก ที่เจ้าของบ้านสามารถที่จะทำการกำหนดราคาเองได้จากลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวก หรือกำหนดราคาตามลักษณะของทำเลที่ตั้ง และลักษณะของการก่อสร้างตามยุคสมัย เป็นต้น

จากการรวบรวมข้อมูล และการทดลองเข้าร่วมพักรังในโฮมสเตย์ในชุมชนกอกสะท้อน พบว่า กิจกรรมการพักรังในโฮมสเตย์ในชุมชนกอกสะท้อนสามารถจัดขึ้นได้ตลอดทั้งปี แต่มักจะนิยมเพิ่มขึ้นในช่วงฤดูการท่องเที่ยวหรือฤดูหนาว นักท่องเที่ยวที่ต้องการเข้าพักจะต้องมีการติดต่อไปยังชมรมฯ หรือติดต่อโดยตรงกับบ้านพักก่อนจะเข้าพักล่วงหน้าอย่างน้อย 1-3 วัน โดยเฉพาะหากเป็นนอกฤดูท่องเที่ยว เนื่องจากเจ้าของบ้านมักจะไม่ได้ใช้ประโยชน์จากพื้นที่ดังกล่าว จึงทำให้ไม่ได้ดูแลความสะอาดไว้พร้อมรองรับนักท่องเที่ยว หรือแม้แต่ในฤดูการท่องเที่ยวที่บ้านพักรับนักท่องเที่ยวแบบไม่ได้จองล่วงหน้าจะมาถึงบ้านพักและขอห้อง (Walk-In) พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีการแจ้งจองล่วงหน้า ทางบ้านพักจะมีการเตรียมการบริการตลอดจนจัดเตรียมอาหารได้อย่างราบรื่น และทันท่วงทีมากกว่า ทั้งนี้ จากการเก็บข้อมูลการสังเกต การสัมภาษณ์และร่วมกิจกรรมการพักรังในโฮมสเตย์สามารถอธิบายขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน ภายหลังจากบ้านพักที่ได้รับการแจ้งความต้องการจากนักท่องเที่ยว ตัวแทนกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ หรือจากชมรมฯ และไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ ตามหลักการจัดการท่องเที่ยวแบบลีน 6 ขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดหรือระบุคุณค่าของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว (Defining Value) ของกิจกรรมการพักรังในโฮมสเตย์ จากข้อมูลแบบสอบถามนักท่องเที่ยวและการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในกิจกรรม พบว่า คุณค่าในมุมมองของผู้รับที่เป็นนักท่องเที่ยวปลายทาง คือ การได้พักผ่อนในที่พักรังที่บรรยากาศดี สะอาด สะดวก และปลอดภัย ได้เรียนรู้วัฒนธรรมของชุมชน

2. การกำหนดแผนภาพการไหลของคุณค่า (Map Value Stream) เพื่อแสดงกระบวนการทั้งหมดที่ทำให้เกิดสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวไปจนถึงมอบประสบการณ์แก่นักท่องเที่ยว ผลพบว่า กิจกรรมการพักรังในโฮมสเตย์ ประกอบไปด้วยขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันในห่วงโซ่อุปทาน 3 ส่วน คือ

องค์ประกอบส่วนที่ 1 เป็นส่วนของขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานก่อนหน้าที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางถึงที่พักโฮมสเตย์เพื่อรับประสบการณ์การท่องเที่ยว (Before the Trip)

องค์ประกอบส่วนที่ 2 เป็นส่วนของขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในระหว่างที่นักท่องเที่ยวพักแรมในโฮมสเตย์ และรับประสบการณ์การเข้าพัก (During the Trip)

องค์ประกอบส่วนที่ 3 เป็นส่วนของขั้นตอนและกระบวนการหลังจากที่นักท่องเที่ยวได้พักแรมแล แจ้งออกจากที่พัก (Check-Out) แล้ว และเดินทางกลับออกจากที่พัก (After the Trip)

ทั้งนี้ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำงานของกิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ ทั้ง 3 ส่วนดังกล่าว ภายใต้เงื่อนไขการเตรียมบ้านพักสำหรับนักท่องเที่ยวเข้าพักต่อห้อง/ครั้ง พบว่ามีขั้นตอนของการทำงานในกิจกรรมดังกล่าว ทั้งสิ้น 6 ขั้นตอนการทำงาน ซึ่งภายในขั้นตอนต่าง ๆ จะปรากฏกระบวนการที่ต้องทำของผู้ให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ขั้นตอน 1 การเตรียมบ้านและห้องพักให้พร้อมรับนักท่องเที่ยว เป็นขั้นตอนของการทำความสะอาดบ้านและห้องพัก ตลอดจนพื้นที่ที่ใช้เพื่อการรับนักท่องเที่ยว การทำความสะอาดเครื่องนอน หมอน ผ้าห่ม ผ้าปูที่นอน ที่ต้องนำมาซักด้วยผงซักฟอกหรือน้ำยาทำความสะอาด และนำออกผึ่งแดดให้แห้ง และตรวจสอบความสะอาดเรียบร้อยบริเวณโดยรอบบ้านพัก

2. ขั้นตอน 2 การเตรียมวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหาร น้ำสะอาดและน้ำดื่ม เป็นขั้นตอนของการเก็บสำรองวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหารให้กับผู้เข้าพัก โดยเจ้าของกิจการจะมีการประกอบอาหารให้แก่ผู้เข้าพักแต่ละคนซึ่งจะบริการอาหาร 2 มื้อประกอบด้วย อาหารมื้อเช้าและมื้อเย็น โดยมีมื้อเช้าบ้านพักส่วนใหญ่จะเป็นข้าวต้ม ซา กาแฟ และผลไม้ท้องถิ่น และมีมื้อเย็นจะประกอบด้วยเมนูอย่างน้อย 3 ประเภท เช่น ปลานึ่ง ผัดผัก และไข่เจียว แก้วน้ำผักสะทอน บางครั้งอาจมีต้มจืดใส่หมูหรือไก่

3. ขั้นตอน 3 การต้อนรับและนำนักท่องเที่ยวไปยังห้องพัก เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงยังที่พักโฮมสเตย์ และแจ้งเข้าพักแรมในบ้านพัก (Check-In) เริ่มต้นที่กระบวนการที่เจ้าบ้านกล่าวทักทายและสอบถามข้อมูลการจองเพื่อการยืนยันข้อมูลความต้องการในการเข้าพัก การแนะนำสถานที่ทานอาหาร พื้นที่อเนกประสงค์ที่นักท่องเที่ยวสามารถพักผ่อนได้ และห้องน้ำในกรณีที่ห้องน้ำแยกอยู่นอกตัวห้องหรืออยู่ส่วนใดส่วนหนึ่งของบ้าน การสอบถามเวลาทานอาหาร ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการท่องเที่ยวในชุมชน แนะนำกิจกรรมหรือสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชนที่น่าสนใจ ตลอดจนกิจกรรมการเรียนรู้ที่นักท่องเที่ยวสามารถร่วมทำกิจกรรมได้ภายในบ้านพักหรือภายในชุมชน การนำนักท่องเที่ยวไปยังห้องพักที่จัดเตรียมไว้ ซึ่งลำดับกระบวนการจะแตกต่างกันออกไป และมักจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยวร่วมด้วย



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

4. ขั้นตอน 4 การพักผ่อนหย่อนใจและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้วัฒนธรรมระหว่างเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยวเข้าพัก โดยขั้นตอนนี้จะขึ้นอยู่กับความสนใจของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก แต่อย่างไรก็ตาม เจ้าบ้านจะมีส่วนในการนำเสนอกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมในชุมชนที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้ เช่น การเชิญชวนนักท่องเที่ยวร่วมประกอบอาหารเมนูพื้นถิ่น การร่วมกิจกรรมเก็บผักในสวนเพื่อปรุงอาหาร การเดินชมธรรมชาติในสวน การตัดบาตรตอนเช้า หรือพูดคุยแลกเปลี่ยนเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่ต่าง ๆ ตลอดจนวิถีชีวิตวัฒนธรรมความเป็นอยู่ของคนในชุมชน

5. ขั้นตอน 5 นักท่องเที่ยวแจ้งออกจากที่พัก (Check-Out)

6. ขั้นตอน 6 นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ

จากการประมวลผลข้อมูลเพื่อหาค่าเฉลี่ยของกระบวนการดำเนินงานของห่วงโซ่อุปทานการพักแรมในโฮมสเตย์ ตามประเด็นการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ต้นทุนทรัพยากรบุคคลหรือพนักงานที่เป็นกำลังคน และเวลาแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ทำการจำแนกกระบวนการทั้งหมดในทุกขั้นตอนการทำงาน และนำเสนอผลการดำเนินงานได้ดังตาราง 21



614255611



ภาพประกอบ 43 การเตรียมบ้าน ห้องพัก อาหาร และกิจกรรมให้พร้อมรับนักท่องเที่ยว

ตาราง 21 แสดงลำดับขั้นตอนและกระบวนการในกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์

ขั้นตอน	ลำดับ	กระบวนการในกิจกรรมท่องเที่ยว
การเตรียมบ้านและห้องพักให้พร้อมรับนักท่องเที่ยว	1	การทำความสะอาดและตรวจสอบความเรียบร้อยของบ้านรวมถึงบริเวณโดยรอบบ้านพัก และห้องพักที่ใช้ในการให้บริการนักท่องเที่ยว
	2	การทำความสะอาดเครื่องนอน หมอน ผ้าห่ม ผ้าปูที่นอน ด้วยการนำมาซักและตากให้แห้ง
การเตรียมวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหาร	3	การเตรียมการเก็บสำรองวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหารให้กับผู้เข้าพัก เช่น ข้าวสาร เนื้อสัตว์ ผัก และผลไม้ ตลอดจนเครื่องปรุงรสต่าง ๆ หรือบางบ้านอาจมีอาหารเสริมอื่น ๆ เช่น ขนมปัง ชา กาแฟ และชิงผง เป็นต้น
การต้อนรับและนำนักท่องเที่ยวไปยังห้องพัก	4	เจ้าบ้านกล่าวทักทายและสอบถามข้อมูลการจองเพื่อการยืนยันข้อมูลความต้องการในการเข้าพัก
	5	เจ้าบ้านแนะนำสถานที่ทานอาหาร พื้นที่อเนกประสงค์ ห้องน้ำ เวลาทานอาหาร ความต้องการในการท่องเที่ยวในชุมชน แนะนำกิจกรรมหรือสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชนที่น่าสนใจ กิจกรรมการเรียนรู้ที่นักท่องเที่ยวสามารถร่วมทำกิจกรรมได้ภายในบ้านพักหรือภายในชุมชน
	6	การนำนักท่องเที่ยวไปยังห้องพักที่จัดเตรียมไว้
การพักผ่อนหย่อนใจและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้วัฒนธรรมระหว่างเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยวผู้เข้าพัก	7	เจ้าบ้านนำเสนอกิจกรรม เช่น การร่วมประกอบอาหาร การทำกิจกรรมเก็บผักในสวน การเดินชมสวนและธรรมชาติ การตัดบาตรตอนเช้า หรือพูดคุยแลกเปลี่ยนเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่ต่าง ๆ ตลอดจนวิถีชีวิต วัฒนธรรมความเป็นอยู่ของคนในชุมชน (การร่วมทำกิจกรรมดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับความสนใจของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก)
นักท่องเที่ยว check-out	8	นักท่องเที่ยวแจ้งออกจากที่พัก check-out
นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ	9	นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

จากตาราง 21 แสดงขั้นตอนในกิจกรรมเริ่มต้นตั้งแต่ที่บ้านพักที่ได้รับการแจ้งความต้องการเข้าพักจากนักท่องเที่ยว ตัวแทนกลุ่มที่พักโฮมสเตย์หรือจากชมรมฯ ไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ จากนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการจำแนกกระบวนการทั้งหมดในทุกขั้นตอนการทำงาน และนำเสนอผลการดำเนินงานในตาราง 22 โดยข้อมูลจะแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างขั้นตอนของกระบวนการทำงาน และจะปรากฏค่าเวลาและขั้นตอนของกิจกรรมประกอบด้วย เวลาของกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (NVA) เวลาของกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) หรือเรียกว่า เวลานำของกระบวนการผลิต (Production Lead Time: PLT) และค่าเวลาที่เป็นเวลาของกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (VA) ที่ใช้ในกระบวนการ (Processing Time: PT) และเมื่อนำค่า PLT และค่า PT ที่ได้มารวมกันจะทำให้ได้ค่าเวลานำทั้งหมดของกระบวนการผลิตกิจกรรม (Lead Time: LT)

ตาราง 22 แสดงข้อมูลการบันทึกเวลาการทำงานของขั้นตอนและกระบวนการในกิจกรรม

ลำดับ	รายการ ขั้นตอน กระบวนการ	คนที่ 1			คนที่ 2			\bar{X}	S.D.
		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3		
1. การเตรียมบ้านและห้องพักให้พร้อมรับนักท่องเที่ยว									
1	การทำความสะอาดและตรวจสอบความเรียบร้อยของบ้าน ห้องพัก บริเวณโดยรอบบ้าน	1440.00	1440.00	1440.00	1440.00	1440.00	1440.00	1440.00	0.000
2	การทำความสะอาดเครื่องนอน หมอน ผ้าห่ม ชักและตากให้แห้ง								
PT = VA									
LPT = NNVA NVA		1440.00	1440.00	1440.00	1440.00	1440.00	1440.00	1440.00	0.000

ตาราง 22 (ต่อ)

ลำดับ	รายการ ขั้นตอน กระบวนการ	คนที่ 1			คนที่ 2			\bar{X}	S.D.
		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3		
2. การเตรียมวัตถุดิบเพื่อประกอบอาหาร น้ำสะอาดและน้ำดื่ม									
3	การสำรองวัตถุดิบประกอบอาหาร น้ำสะอาดและอาหารเสริมอื่น ๆ	720.00	720.00	720.00	720.00	720.00	720.00	720.00	0.000
PT = VA									
LPT = NNVA NVA		720.00	720.00	720.00	720.00	720.00	720.00	720.00	0.000
3. การต้อนรับและนำนักท่องเที่ยว ไปยังห้องพัก									
4	เจ้าบ้านกล่าวทักทายและสอบถามข้อมูลการจอง, การยืนยันข้อมูลความต้องการในการพัก								
5	แนะนำข้อมูลสถานที่หรือกิจกรรมที่น่าสนใจที่ผู้เข้าพักร่วมทำได้ภายในบ้านพักหรือภายในชุมชน	7.70	8.00	8.00	8.10	8.00	8.20	8.00	0.167
6	การนำนักท่องเที่ยวไปยังห้องพักที่จัดเตรียมไว้								
PT = VA		4.50	5.00	5.00	5.00	5.50	5.00	5.00	0.316
LPT = NNVA NVA		3.20	3.00	3.00	3.10	2.50	3.20	3.00	0.261
4. การพักผ่อนหย่อนใจและการ แลกเปลี่ยนการเรียนรู้ วัฒนธรรมระหว่างเจ้าบ้านและ นักท่องเที่ยวผู้เข้าพัก									
7	เจ้าบ้านนำเสนอกิจกรรมแก่นักท่องเที่ยวเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน								
PT = VA		840.00	840.00	840.00	840.00	840.00	840.00	840.00	0.000
LPT = NNVA NVA									

ตาราง 22 (ต่อ)

ลำดับ	รายการ ขั้นตอน กระบวนการ	คนที่ 1			คนที่ 2			\bar{X}	S.D.
		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3		
5. นักท่องเที่ยว Check-Out									
8	นักท่องเที่ยวแจ้งออก								
PT = VA		2.50	3.10	3.20	2.50	3.20	3.50	3.00	0.410
LPT = NNVA NVA									
6. นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ									

ตาราง 23 รายการขั้นตอนและลำดับกระบวนการในกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ ในปัจจุบัน

กิจกรรม การพักผ่อนในโฮมสเตย์										
กิจกรรมในห่วงโซ่ S = การจัดซื้อจัดหา (Supply) P =การผลิต (Process) V =ประโยชน์และคุณค่า (Value) F =การเคลื่อนย้ายและการไหล (Movement and Flow) สินค้าและบริการ (PSF) เงิน (MF) ข้อมูล (IF) ความร่วมมือ (RPF)										
กลุ่มในห่วงโซ่ TR = นักท่องเที่ยว, SP1 = ชัฟฟลายเออร์1, SP2 = ชัฟฟลายเออร์2, OR1 = ผู้จัดการ1, OR2 = ผู้จัดการ2										
ขั้นตอน	ลำดับ	กระบวนการหรือกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ	กลุ่มห่วงโซ่	พนักงานผู้ทำ (คน)	เวลาที่ใช้ (นาที)/คน/กระบวนการ			เวลาที่ใช้ %	กิจกรรม	
					PT	PLT	LT			
เตรียมบ้านและห้องพักพร้อมรับนักท่องเที่ยว	1	การทำความสะอาดและตรวจสอบความเรียบร้อยของบ้าน ห้องพัก บริเวณโดยรอบบ้านพัก	SP1	2	0.00	1440.00	1440.00	47.82	S, PSF, MF, IF	
	2	การทำความสะอาดเครื่องนอน หมอน ผ้าห่ม นำมาซักและตากให้แห้ง								
เตรียมวัตถุดิบเพื่อประกอบอาหาร	3	การเตรียมการเก็บสำรองวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหาร นำสะอาดและอาหารเสริมอื่น ๆ	SP1, SP2	1	0.00	720.00	720.00	29.31	S, PSF, MF, IF	

ตาราง 23 (ต่อ)

เปิดเขมืองไประบอบพักแรม	การต้อนรับและนำไปยังห้องพัก	4	เจ้าบ้านกล่าวทักทายและสอบถามข้อมูลการจองเพื่อการยืนยันข้อมูลความต้องการในการเข้าพัก	SP1, TR	1	5.00	3.00	8.00	0.27	P, V, PSF, IF, RSF
		5	แนะนำข้อมูลกิจกรรมหรือสถานที่ที่น่าสนใจ การเรียนรู้ที่ร่วมทำได้ภายในบ้านพักหรือภายในชุมชน							
		6	การนำนักท่องเที่ยวไปยังห้องพักที่จัดเตรียมไว้							
พักแรมและเรียนรู้วัฒนธรรม	การพักผ่อนและเรียนรู้วัฒนธรรม	7	เจ้าบ้านนำเสนอกิจกรรมแก่นักท่องเที่ยวเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	SP1, TR	1	840.00	0.00	840.00	27.90	P, V, PSF, RPF
	check-out	8	นักท่องเที่ยว check-out	SP1, TR	1	3.00	0.00	3.00	0.10	P, V, PSF, RPF
งั้ย	เดินทางกลับ	9	นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ	TR	0	0.00	0.00	0.00	0.00	PSF
รวม						848.00	2163.00	3011.00	100.00	

จากตาราง 23 พบว่า กิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ ในปัจจุบันประกอบไปด้วยการทำงาน 6 ขั้นตอน และมี 9 กระบวนการหรือกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ โดยในกิจกรรมจะประกอบไปด้วย 5 ภาควิชาที่ทำงานร่วมกัน ได้แก่ 1) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 ที่ทำหน้าที่จัดหาสิ่งนำเข้า วัตถุดิบ 2) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ 3) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2 ที่เป็นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน และตัวแทนจำหน่ายทางการท่องเที่ยว 4) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 หรือ ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสทชน และ 5) นักท่องเที่ยวที่เป็นผู้ให้บริการในกิจกรรม ซึ่งสามารถแสดงขั้นตอนการทำงานได้ ดังนี้

1. ขั้นตอน 1 การเตรียมบ้านและห้องพักให้พร้อมรับนักท่องเที่ยว ใช้ผู้ปฏิบัติหรือกำลังคนเฉลี่ย 2 คน สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นเจ้าของบ้านในกลุ่มที่พักโฮมสเตย์
2. ขั้นตอน 2 การเตรียมวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหาร น้ำสะอาดและน้ำดื่ม ใช้ผู้ปฏิบัติหรือกำลังคน 2 คน สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นเจ้าของบ้านพัก



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

(SP1) จำนวน 1 คน และ ซัพพลายเออร์ ระดับที่ 2 ที่เป็นผู้จัดหาวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหาร (SP2) จำนวน 1 คน

3. ขั้นตอน 3 การต้อนรับและนำนักท่องเที่ยวไปยังห้องพัก ใช้ผู้ปฏิบัติหรือกำลังคน จำนวน 1 คน สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นเจ้าของบ้านในกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ (SP1) และนักท่องเที่ยวผู้เข้าพักแรม (TR)

4. ขั้นตอน 4 การพักผ่อนหย่อนใจและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้วัฒนธรรมระหว่างเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยวผู้เข้าพัก ใช้ผู้ปฏิบัติหรือกำลังคนจำนวน 1 คน สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นเจ้าของบ้านในกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ (SP1) และนักท่องเที่ยวผู้เข้าพักแรม (TR)

5. ขั้นตอน 5 นักท่องเที่ยว check-out ออกจากที่พัก ใช้ผู้ปฏิบัติหรือกำลังคน จำนวน 1 คน สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นเจ้าของบ้านในกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ และนักท่องเที่ยวผู้เข้าพักแรม (SP1) และนักท่องเที่ยว (TR)

6. ขั้นตอน 6 นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ ไม่ใช่ผู้ปฏิบัติหรือกำลังคนในขั้นตอนนี้ และสมาชิกในห่วงโซ่ คือ นักท่องเที่ยว (TR)

ด้านการใช้เวลาในการดำเนินงาน พบว่า

1. ขั้นตอน 1 การเตรียมบ้านและห้องพักให้พร้อมรับนักท่องเที่ยว ใช้เวลา 1440 นาที หรือ 1 วัน ในการจัดเตรียม

2. ขั้นตอน 2 การเตรียมวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหาร น้ำสะอาดและน้ำดื่ม ใช้เวลา 720 นาที

3. ขั้นตอน 3 การต้อนรับและนำนักท่องเที่ยวไปยังห้องพัก ใช้เวลา 8 นาที

4. ขั้นตอน 4 การพักผ่อนหย่อนใจและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้วัฒนธรรมระหว่างเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยวผู้เข้าพัก ใช้เวลา 840 นาที หรือ 14 ชั่วโมง

5. ขั้นตอน 5 นักท่องเที่ยวแจ้งออกจากที่พัก (Check-Out) ใช้เวลา 3 นาที

6. ขั้นตอน 6 นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ เป็นส่วนของกระบวนการหรือกิจกรรม หลังจากนักท่องเที่ยวรับประสบการณ์การพักแรมโฮมสเตย์ และแจ้งออกจากที่พัก (Check-Out) แล้ว เวลาในส่วนนี้จึงจะขึ้นอยู่กับนักท่องเที่ยวหรือสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางไป

เมื่อพิจารณาถึงร้อยละเวลาที่ใช้ในขั้นตอน พบว่า องค์ประกอบในส่วนที่ 1 คือ ส่วนของขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานก่อนหน้าที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางถึงที่พักโฮมสเตย์ (Before the Trip) จะใช้เวลาในการดำเนินงานเพื่อเตรียมการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.74 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายขั้นตอน พบว่า ขั้นตอนการเตรียมบ้านและห้องพัก ตลอดจนพื้นที่ที่ใช้เพื่อการรับนักท่องเที่ยว ใช้เวลาในการทำกิจกรรมมากที่สุด (ร้อยละ 47.82) รองลงมาคือ ขั้นตอนการเตรียมวัตถุดิบเพื่อ



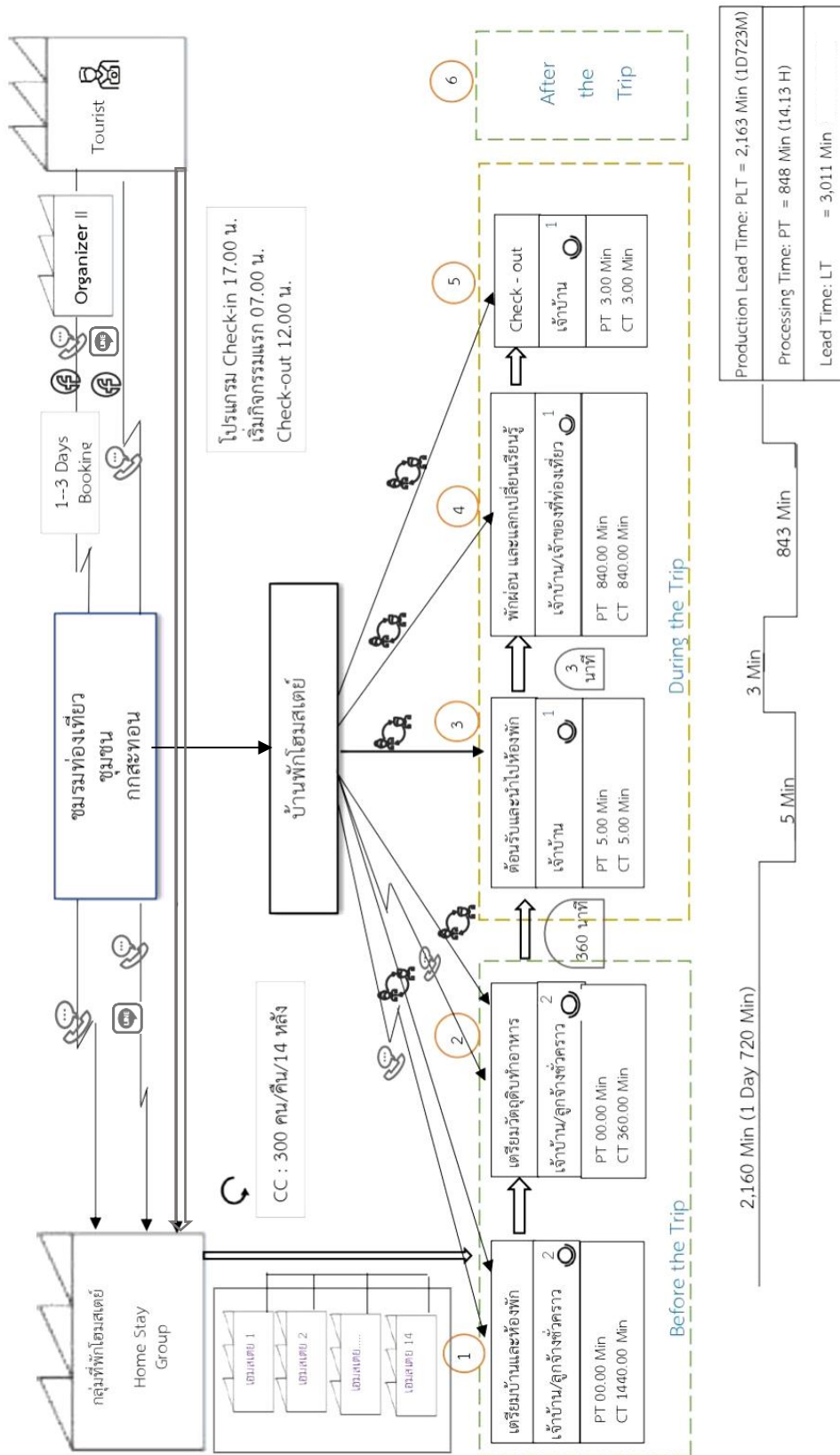
การประกอบอาหาร น้ำสะอาดและน้ำดื่ม (ร้อยละ 23.91) และองค์ประกอบในส่วนที่ 2 คือ ส่วนของ ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในระหว่างที่นักท่องเที่ยวพักแรมในโฮมสเตย์ และรับ ประสบการณ์การเข้าพัก (During the Trip) ใช้เวลาในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 28.26 และ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายขั้นตอน พบว่า ขั้นตอนการพักผ่อนหย่อนใจและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ วัฒนธรรมระหว่างเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยวใช้เวลาในการดำเนินกิจกรรมนานที่สุด (ร้อยละ 27.90)

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การใช้เวลาในการพักผ่อนหย่อนใจและ แลกเปลี่ยนการเรียนรู้วัฒนธรรมระหว่างเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยวเข้าพัก มักจะขึ้นอยู่กับข้อตกลง ร่วมกันของนักท่องเที่ยวหรือตัวแทนนักท่องเที่ยวเองที่ได้ตกลงกันตามความสนใจ หรือความพึงพอใจ ก่อนเข้าพัก หรือระหว่างการพัก โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อาจมีรูปแบบแตกต่างกันตามลักษณะ การดำรงชีวิตและความถนัดของเจ้าบ้าน หรือความสนใจของนักท่องเที่ยว และมักจะเป็นกิจกรรม ที่ใช้เวลาไม่มากนักเนื่องจากนักท่องเที่ยวมักจะเหนื่อยจากการเดินทางและการทำกิจกรรมท่องเที่ยว มาก่อนหน้านี้ และกิจกรรมที่ทำกับเจ้าบ้านส่วนใหญ่ พบว่า เป็นกิจกรรมที่เจ้าบ้านนำเสนอ ภายหลังจากการสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเจ้าบ้านจะนำเสนอกิจกรรม การท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน และพื้นที่ข้างเคียงในจังหวัดผ่านการพูดคุย

ดังนั้น จากตารางการดำเนินงานในกิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ ผู้วิจัยจึงสามารถ สร้างแผนภาพการไหลของคุณค่าสถานปัจจุบัน: Current Value Stream Mapping (VSM) ซึ่งสามารถแสดงขั้นตอนและกระบวนการได้ดังภาพประกอบ 44



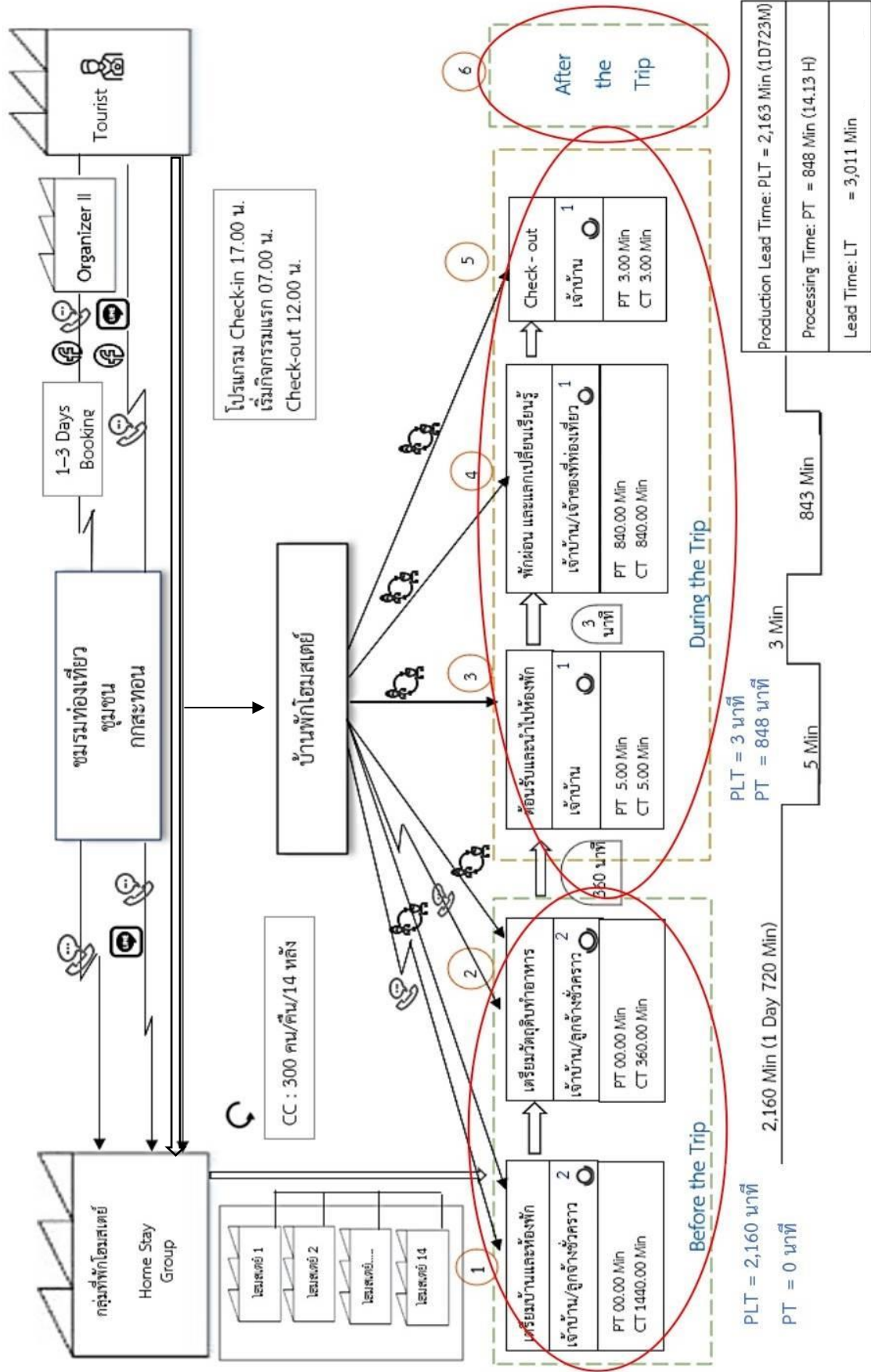
614255611



Process Time: PT = เวลาที่ใช้ดำเนินการในกระบวนการ/คน (VA)
 Lead Time: LT = ระยะเวลาทั้งหมดตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงกิจกรรม (PLT + PT)
 Cycle Time: CT = ระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการ/ขั้นตอน
 Carrying Capacity: CC = ความสามารถในการรองรับบริการท่องเที่ยวต่อวัน
 ○ = พนักงาน หรือ ผู้ปฏิบัติงานในขั้นตอน → = การไหลของข้อมูลตามปกติ
 ↗ = การไหลของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
 ⇔ = ทิศทางการเคลื่อนย้าย

Production Lead Time: PLT = เวลานำของกระบวนการผลิต (NVA + NNVA)
 Cycle Time: CT = ระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการ/ขั้นตอน
 Production Lead Time: PLT = เวลาในระหว่างกระบวนการ/ขั้นตอน
 Production Lead Time: PLT = เวลาในระหว่างกระบวนการ/ขั้นตอน

ภาพประกอบ 44 แผนภาพการไหลของคุณค่ากิจกรรมการพักแรมโฮมสเตย์ สถานที่ปัจจุบัน



ภาพประกอบ 45 แสดงเวลาของการจัดการบริการที่พักแรมโฮมสเตย์แบ่งตามส่วนองค์ประกอบ ประกอบด้วยเวลาการทำงาน (PLT) และเวลาที่ให้บริการ (PT)

จากแผนภาพการไหลของคุณค่าสถานะปัจจุบันในภาพประกอบ 45 แสดงให้เห็นว่าเมื่อสิ้นสุดกระบวนการของกิจกรรมการพักแรมโฮมสเตย์แล้ว จะเห็นถึงการใช้เวลาในกิจกรรม 2 ส่วน คือ

1. เวลาทั้งหมดที่ใช้เพื่อกิจกรรมการพักแรมโฮมสเตย์ หรือเวลานำของกระบวนการผลิต (Production Lead Time: PLT) ประกอบด้วยเวลาที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า (NVA) และเวลาที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) ดังนั้น เวลานำในกระบวนการผลิตการพักแรมโฮมสเตย์ (PLT) มีค่าเท่ากับ 2,163 นาที

2. เวลาที่ใช้ดำเนินงานในกระบวนการพักแรมโฮมสเตย์ (Process Time: PT) คือ เวลาที่ก่อให้เกิดคุณค่า (VA) มีค่าเท่ากับ 848 นาที ดังนั้น จากการรวมกันของเวลานำที่ใช้เพื่อกิจกรรมพักแรมโฮมสเตย์ (Production Lead Time: PLT) และเวลาที่ใช้ในกระบวนการพักแรมโฮมสเตย์ (Process Time: PT) ทำให้ได้ค่าเวลากิจกรรมการพักแรมโฮมสเตย์ (Lead Time: LT) มีค่าเท่ากับ 3,011 นาที

เมื่อพิจารณาออกเป็นส่วนต่าง ๆ ของกิจกรรม ดังภาพประกอบ 45 แสดงให้เห็นว่า

2.1 องค์ประกอบส่วนที่ 1 ส่วนของขั้นตอนและกระบวนการก่อนหน้าที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางมาถึงยังบ้านพักโฮมสเตย์ (Before the Trip) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากที่นักท่องเที่ยวตัวแทนจำหน่ายและบริษัทจัดนำเที่ยว ชมรมฯ หรือตัวแทนกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ได้แจ้งข้อมูลความต้องการในการเข้าพักมายังบ้านพัก ก่อนที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงยังบ้านพักโฮมสเตย์ ล่วงหน้า 1-3 วัน เพื่อการจัดเตรียมบ้านและห้องพัก การเตรียมวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหาร ให้พร้อมรับนักท่องเที่ยว ใช้เวลา 2,160 นาที

2.2 องค์ประกอบส่วนที่ 2 ส่วนของขั้นตอนและกระบวนการที่เกิดขึ้นในระหว่างที่นักท่องเที่ยวพักแรมอยู่ในโฮมสเตย์ (During the Trip) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเริ่มจากที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงบ้านพัก แจ้งเข้ารับบริการเข้าพักแรม (check-in) และในขณะที่นักท่องเที่ยวพักอาศัยอยู่บ้านพักโฮมสเตย์ ใช้เวลานำของกระบวนการผลิตเชิงผง (PLT) เท่ากับ 3 นาที สำหรับเวลาที่ใช้ดำเนินงานในกระบวนการพักแรมโฮมสเตย์ (PT) ที่เป็นเวลาสร้างคุณค่าให้กับการเข้าพักแรม (VA) เท่ากับ 848 นาที

2.3 องค์ประกอบส่วนที่ 3 ส่วนของขั้นตอนและกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่นักท่องเที่ยวแจ้งออกจากที่พักแรมหรือโฮมสเตย์แล้ว (Check-out) เวลาในส่วนนี้จึงจะขึ้นอยู่กับนักท่องเที่ยวหรือสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางไป ซึ่งเป็นส่วนที่ไม่มีกระบวนการผลิตการให้บริการของชุมชน

3. การดำเนินการต่อเนื่อง (Flow) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณค่าในกิจกรรม คือ การได้พักผ่อนในที่พักแรมที่บรรยากาศดี สะอาด สะดวก และปลอดภัย ได้เรียนรู้วัฒนธรรมของชุมชน ผู้ให้บริการต้องดำเนินงานเพื่อการส่งมอบประสบการณ์ดังกล่าวให้กับนักท่องเที่ยวตามที่



614255611

นักท่องเที่ยวต้องการ ในเวลาที่ต้องการอย่างไม่ขัดข้อง และจากการวิเคราะห์ข้อมูลหาการเคลื่อนย้ายหรือการไหลของการส่งมอบคุณค่าดังกล่าว พบว่า มีการเคลื่อนย้ายหรือการไหลอยู่ 4 ประเภท ได้แก่

3.1 การไหลของสินค้าและบริการ (Flow of Product and Service) เริ่มจากซัพพลายเออร์ที่เป็นผู้จัดหาทรัพยากร หรือวัตถุดิบที่เป็นปัจจัยนำเข้าเพื่อการพักผ่อน ได้แก่ 1) รถขายของในชุมชน 2) ร้านค้าชุมชน 3) ตลาดสดอำเภอด่านซ้าย 4) ตลาดในเมืองหล่มสัก เริ่มจากที่ได้รับแจ้งการเข้าพัก ระหว่างเข้าพักแรม (Check-In) ไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ

3.2 การไหลของกระแสการเงิน (Flow of Money) ในขั้นตอนการจ่ายเงินในกิจกรรมการจัดเตรียมบ้านและห้องพัก การเตรียมวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหาร และการจ่ายเงินค่าที่พักโฮมสเตย์ แก่เจ้าของกิจการบ้านพักโฮมสเตย์

3.3 การไหลของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Flow of Information) เป็นกระบวนการสื่อสารทั้งหมดที่เกิดขึ้นในการไหลของการส่งมอบคุณค่าที่เกิดขึ้นบนแผนภาพการไหลของคุณค่า โดยการไหลของข้อมูลที่มี 2 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 การไหลของข้อมูลระหว่างเจ้าของบ้านพักโฮมสเตย์กับนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีการติดต่อกับเจ้าของบ้านพักผ่านทางโทรศัพท์ และทางสื่อออนไลน์เฟสบุ๊ก (Facebook) และแอปพลิเคชันไลน์ โดยการติดต่อกับเจ้าของบ้านเกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยว ตัวแทนจำหน่าย ตัวแทนกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ หรือชมรมฯ ได้ตัดสินใจเลือกสถานที่พักเสร็จเรียบร้อยแล้ว

รูปแบบที่ 2 การไหลของข้อมูลระหว่างเจ้าของบ้านพักโฮมสเตย์ กับกลุ่มที่พักเจ้าของบ้านพักโฮมสเตย์ หรือกับชมรมฯ พบว่า มีนักท่องเที่ยวบางส่วนติดต่อแจ้งความต้องการในการเข้าพักแรมผ่านทางตัวแทนกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ หรือชมรมฯ ก่อน หลังจากนั้นตัวแทนดังกล่าวจะนำข้อมูลบ้านพักในกลุ่มให้นักท่องเที่ยวได้เลือกตัดสินใจเลือกและติดต่อโดยตรงไปยังที่พักได้เองด้วยการสื่อสารข้อมูลผ่านตัวบุคคลและการสื่อสารทางโทรศัพท์ และแอปพลิเคชันไลน์ ด้านการไหลของข้อมูลภายในบ้านพักโฮมสเตย์ พบว่า เจ้าของกิจการบ้านพักโฮมสเตย์ใช้การติดต่อสื่อสารข้อมูลกับผู้เข้าพักแรมผ่านตัวบุคคลหรือเจ้าของบ้านโดยตรงตลอดเวลาที่นักท่องเที่ยวพักแรมในกิจการของตน

3.4 การไหลของความร่วมมือ/การไหลของการมีส่วนร่วมระหว่างกลุ่มภายในพันธมิตรซัพพลายเชน (Relationship/Participation Flow) พบว่า กลุ่มบ้านพักโฮมสเตย์ มีการติดต่อประสานงานร่วมกันกับชมรมฯ และกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางหรือเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมท่องเที่ยวนอกบ้านพัก โดยเฉพาะเมื่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนภูมโนโล ทางชมรมฯ และกลุ่มรถยนต์



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

นำเที่ยว จะมีการบริการรับส่งถึงบ้านพัก โดยทางบ้านพักจะสอบถามความต้องการนักท่องเที่ยวและแจ้งไปยังชมรมฯ เพื่อให้নারถยนต์มารับและนำส่งเมื่อเสร็จสิ้นกิจกรรม และกลุ่มกิจกรรมการท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. การใช้ระบบดึงเพื่อตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยว (Pull) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าของบ้านพักโฮมสเตย์ ในฐานะผู้ผลิตและผู้ให้บริการจะทราบว่านักท่องเที่ยวต้องการห้องพักหรือบ้านพักลักษณะอย่างไร และต้องการเมื่อไหร่ เพื่อเตรียมความพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยวให้เรียบร้อยภายในเวลาที่ต้องการ ทั้งนี้ หลักการการใช้ระบบดึงเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เจ้าของบ้านพักโฮมสเตย์แต่ละหลังจะสามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวได้ต่างกัน และมีลักษณะบ้านพักที่แตกต่างกันออกไป กล่าวคือ บางบ้านมีการใช้ห้องพักภายในบ้านหลังเดียวกันกับเจ้าของบ้านเท่านั้น บางบ้านใช้พื้นที่ส่วนรอบบริเวณบ้านเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เลือกพักอาศัยในรูปแบบลานกางเต็นท์ภายนอกบ้านร่วมด้วย ซึ่งผลจากการศึกษา พบว่า รูปแบบการพักแรมที่แยกออกจากตัวบ้านนั้นได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นหลังจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด19 ทั้งนี้ ผลการศึกษา พบว่า ที่พักโฮมสเตย์ในชุมชนกอกสะทอนมีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวได้จำนวน 300 คนต่อคืน

5. มาตรฐาน (Standardization) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มบ้านพักโฮมสเตย์มีระบบการบริหารจัดการที่พักและการให้บริการเป็นของตนเอง โดยแต่ละหลังมีการทำการดูแลจัดการบ้านพักตามสมควรแก่กำลังทรัพย์ของตนเอง และจะทำการเปิดหรือปิดบริการที่พักโฮมสเตย์ตามความพร้อมของตนเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่า ในจำนวนบ้านพัก 14 หลัง ของกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ปัจจุบันยังไม่มีบ้านพักใดในกลุ่มฯ ที่ผ่านการประเมินและรับรองมาตรฐานที่พักแบบสัมผัสชีวิตชนบทหรือโฮมสเตย์ (Home Stay) และมาตรฐานที่พักนักเดินทาง (Home Lodge)

6. การมุ่งสู่ความสมบูรณ์แบบ (Perfection) ด้วยการบริหารจัดการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพโดยปราศจากสิ่งสูญเปล่า (Waste) ผ่านการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานตามหลักการ ECRS Analysis ซึ่งจะกล่าวไว้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลระยะที่ 3

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อการระบุคุณค่าหลัก (Value) ที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง การระบุปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงานของกิจกรรมการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผลกระทบความสูญเปล่าที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรม ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะนำมาสนับสนุนกระบวนการ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ปรับปรุงประสิทธิภาพรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กงกะทอน ในอนาคตที่มีประสิทธิภาพต่อไป

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าในกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชนที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นใน กระบวนการทำงานการผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว และความคิดเห็นเกี่ยวกับความ พึงพอใจต่อการจัดการให้บริการ

ตอนที่ 5 และ ตอนที่ 6 เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ การ เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของนักท่องเที่ยวด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกงกะทอนแตกต่างกัน และ เพื่อวิเคราะห์ความสูญเปล่า 9 ประการ ของการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชน มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา พาหนะในการเดินทาง จุดประสงค์ของการเที่ยว ระยะของการเดินทาง (ค้างคืนหรือไม่ค้างคืน) และ ประสบการณ์ในการท่องเที่ยว ดังตาราง 24

ตาราง 24 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	148	37.00
หญิง	252	63.00
รวม	400	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 15-15 ปี	10	2.50
16-20 ปี	48	12.00
21-30 ปี	51	12.80
31-40 ปี	96	24.00

ตาราง 24 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
41-50 ปี	80	20.00
มากกว่า 50 ปี	115	28.70
รวม	400	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	165	41.30
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	213	53.30
ปริญญาโท	16	4.00
สูงกว่าปริญญาโท	6	1.50
รวม	400	100
4. พาหนะในการเดินทาง		
รถยนต์ส่วนตัว	269	67.30
รถโดยสารประจำทาง	95	23.80
รถบริษัทนำเที่ยว	16	4.00
รถไฟ	6	1.50
อื่น ๆ	14	3.50
รวม	400	100
6. จุดประสงค์ของการท่องเที่ยว		
พักผ่อน	328	82.00
เยี่ยมญาติ/เพื่อน	90	22.50
ทัศนศึกษา/แสวงหาความรู้	97	24.30
เพื่อการพบเจอสิ่งใหม่	210	52.50
เพื่อสัมผัสวิถีชุมชน	319	79.80
เพื่อสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	18	4.50
ธุรกิจ/ประชุม/สัมมนา	24	6.00
อื่น ๆ	7	1.80

ตาราง 24 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
7. ระยะเวลาในการเดินทางภายในชุมชน		
ค้างคืน	231	57.80
ไม่ค้างคืน	169	42.30
รวม	400	100
8. ประสบการณ์ในการท่องเที่ยวชุมชนกักสะท้อนก่อนหน้า		
เคย	245	61.30
ไม่เคย	155	38.80
รวม	400	100

จากตาราง 24 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวโดยชุมชนกักสะท้อนส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 63) โดยส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปี (ร้อยละ 28.70) รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 24) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 53.30) รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 41.30) พาหนะในการเดินทางเป็นรถยนต์ส่วนตัว (ร้อยละ 67.30) รองลงมาเป็นรถโดยสารประจำทาง (ร้อยละ 23.80) มีจุดประสงค์ของการท่องเที่ยว คือการมาพักผ่อน (ร้อยละ 82) รองลงมาเพื่อสัมผัสวิถีชุมชน (ร้อยละ 79.80) และเพื่อการพบเจอสิ่งใหม่ (ร้อยละ 52.50) ระยะเวลาในการเดินทางภายในชุมชนแบบพักค้างคืน (ร้อยละ 65.50) และ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการท่องเที่ยวชุมชนกักสะท้อนแล้ว (ร้อยละ 61.30)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ความคาดหวัง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้น ในกระบวนการทำงานการผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว และความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ข้อมูลตามรายชื่อได้ผลดังตาราง 25

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่คาดหวัง

ตาราง 25 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่คาดหวัง

คุณค่าในกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวชมดอก นางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การได้เห็นและได้ถ่ายรูปกับดอกไม้บานสวย จำนวนมาก	4.53	.604	มากที่สุด
2. การเดินทางที่มีความปลอดภัยตลอดเส้นทาง ท่องเที่ยว	4.39	.681	มาก
3. ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเต็มใจพร้อมบริการ	4.37	.762	มาก
4. มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริม ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ	4.29	.738	มาก
5. มีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดี ต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	4.35	.787	มาก
รวม	4.39	.506	มาก
1. การได้มีส่วนร่วมลงมือทำกิจกรรมทำชิงผง	4.21	.842	มาก
2. การได้ชิงผงที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย	4.38	.814	มาก
3. การได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีวัฒนธรรมร่วมกับ คนในชุมชน	4.05	.891	มาก
4. มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริม ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ	3.95	.986	มาก
5. มีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดี ต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	4.03	.924	มาก
รวม	4.12	.712	มาก
1. โฮมสเตย์ที่บรรยากาศดี สะอาด ปลอดภัย	4.51	.697	มากที่สุด
2. โฮมสเตย์มีกิจกรรมที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิถีวัฒนธรรมร่วมกัน	4.11	.859	มาก
3. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในโฮมสเตย์ ที่เพียงพอ	4.03	.924	มาก
4. การได้รับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยจาก กรมการท่องเที่ยว	4.07	.879	มาก



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 25 (ต่อ)

คุณค่าในกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5. มีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	3.95	.986	มาก
รวม	4.14	.720	มาก

จากตาราง 25 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในคุณค่าของกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโลที่คาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน การได้เห็นและได้ถ่ายรูปกับดอกไม้บานสวยจำนวนมาก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมาเป็นการเดินทางที่มีความปลอดภัยตลอดเส้นทางท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเต็มใจพร้อมบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) การมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) และมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) ตามลำดับ กิจกรรมการทำชิงผง นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในคุณค่าของกิจกรรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การได้ชิงผงที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.38$) การได้มีส่วนร่วมลงมือทำกิจกรรมทำชิงผง ($\bar{X} = 4.21$) การได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีวัฒนธรรมร่วมกับคนในชุมชน ($\bar{X} = 4.05$) มีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ($\bar{X} = 4.03$) และมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในคุณค่าของกิจกรรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โฮมสเตย์ที่บรรยากาศดี สะอาด ปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) โฮมสเตย์มีกิจกรรมที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีวัฒนธรรมร่วมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) การได้รับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยจากกรมการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในโฮมสเตย์ที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) และมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่พบในการใช้บริการ
กิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ตาราง 26 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่พบในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว
โดยชุมชน

ปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่พบในกิจกรรมการจัดนำ เที่ยวชมตอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ	4.10	.902	มาก
2. ขาดเรื่องราว/ขาดความเป็นเอกลักษณ์ชุมชน	4.02	.861	มาก
3. การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน/ข้อมูลไม่ถูกต้อง	4.32	.720	มาก
4. การผลิต/ขั้นตอน/กระบวนการ มากเกินไป	4.39	.650	มาก
5. การรอคอย / ความล่าช้า	4.35	.602	มาก
6. รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวกว้างไกล ที่ไม่จำเป็น	3.94	.868	มาก
7. การขาดระบบกลไกการบริหาร/เทคโนโลยี/ นวัตกรรมการท่องเที่ยว	4.03	.847	มาก
8. ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ	3.99	.898	มาก
9. การขาดการตลาดท่องเที่ยว	4.22	.779	มาก
รวม	4.15	.551	มาก
1. การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ	4.45	.666	มาก
2. ขาดเรื่องราว/ขาดความเป็นเอกลักษณ์ชุมชน	4.01	.870	มาก
3. การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน/ข้อมูลไม่ถูกต้อง	4.35	.748	มาก
4. การผลิต/ขั้นตอน/กระบวนการ มากเกินไป	4.39	.731	มาก
5. การรอคอย / ความล่าช้า	4.08	.898	มาก
6. รูปแบบการขนส่งไม่ดี/การเคลื่อนไหวกว้างไกล ที่ไม่จำเป็น	4.19	.720	มาก
7. การขาดระบบกลไกการบริหาร/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมการท่องเที่ยว	4.25	.748	มาก
8. ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ	4.11	.796	มาก

ตาราง 26 (ต่อ)

ปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่พบในกิจกรรมการเจ้าหน้าที่ เกี่ยวข้องตอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
9. การขาดการตลาดท่องเที่ยว	4.01	.927	มาก
รวม	4.20	.572	มาก
1. การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ	4.19	.806	มาก
2. ขาดเรื่องราว/ขาดความเป็นเอกลักษณ์ชุมชน	4.44	.676	มาก
3. การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน/ข้อมูลไม่ถูกต้อง	4.19	.733	มาก
4. การผลิต/ขั้นตอน/กระบวนการ มากเกินไป	4.30	.736	มาก
5. การรอคอย / ความล่าช้า	4.33	.657	มาก
6. รูปแบบการขนส่งไม่ดี/การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น	4.42	.707	มาก
7. การขาดระบบกลไกการบริหาร/ เทคโนโลยี/นวัตกรรมบริการท่องเที่ยว	4.52	.660	มากที่สุด
8. ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ	4.33	.702	มาก
9. การขาดการตลาดท่องเที่ยว	4.31	.683	มาก
รวม	4.34	.474	มาก

จากตาราง 26 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่พบในการใช้บริการกิจกรรมการเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องตอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ ปัญหา (ความสูญเปล่า) การผลิต/ขั้นตอน/กระบวนการมากเกินไป ($\bar{X} = 4.39$) ปัญหา (ความสูญเปล่า) การรอคอย / ความล่าช้า ($\bar{X} = 4.35$) ปัญหา (ความสูญเปล่า) การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน/ข้อมูลไม่ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.32$) และปัญหา (ความสูญเปล่า) การขาดการตลาดท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.22$) นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่พบในการใช้บริการกิจกรรมการทำชิงผิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ ปัญหา (ความสูญเปล่า) การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาเป็นปัญหา (ความสูญเปล่า) การผลิต/ขั้นตอน/กระบวนการ มากเกินไป ($\bar{X} = 4.39$) การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน/ข้อมูลไม่ถูกต้อง

($\bar{X} = 4.35$) การขาดระบบกลไกการบริหาร/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.25$) และ ปัญหา (ความสูญเสีย) ขาดเรื่องราว/ขาดความเป็นเอกลักษณ์ชุมชน ($\bar{X} = 4.39$) ตามลำดับ และนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา (ความสูญเสีย) ที่พบในการใช้บริการกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหา (ความสูญเสีย) การขาดระบบกลไกการบริหาร/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมาเป็นปัญหา (ความสูญเสีย) ขาดเรื่องราว/ขาดความเป็นเอกลักษณ์ชุมชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) ปัญหา (ความสูญเสีย) รูปแบบการขนส่งไม่ดี/การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) และปัญหา (ความสูญเสีย) ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) โดยมีค่าเฉลี่ยเช่นเดียวกับปัญหา (ความสูญเสีย) การรอคอย / ความล่าช้า ($\bar{X} = 4.33$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชน

ตาราง 27 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ความพึงพอใจต่อการจัดการกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยว ชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ขั้นตอนก่อนหน้าที่จะขึ้นประจํารถเพื่อรับประสบการณ์การท่องเที่ยว (Before the Trip)			
1. การจอดรถยนต์ส่วนบุคคล ณ ที่ทำการชมรมฯ	4.33	.733	มาก
2. การลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง	4.30	.728	มาก
3. การชำระเงินค่ารถยนต์นำเที่ยว และรับทราบข้อมูล การท่องเที่ยว	4.36	.730	มาก
4. การขึ้นรถนำเที่ยวเพื่อออกเดินทาง	4.28	.788	มาก
ขั้นตอนในระหว่างที่อยู่บนรถนำเที่ยวและรับประสบการณ์ท่องเที่ยว (During the Trip)			
5. การรับการตรวจเช็คข้อมูลที่จุดตรวจอุทยานฯ และ จ่ายค่าเข้าเขตพื้นที่	4.35	.736	มาก
6. การนั่งรถขึ้นเขาภูมโลและชมดอกนางพญาเสือ โคร่งตามแปลงต่าง ๆ	4.45	.688	มาก

ตาราง 27 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการจัดการกิจกรรมการเจ้าหน้าที่ เที่ยวชมตอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
7. การนั่งรถลงเขาเพื่อไปยังจุดจอดหรือที่ทำการของชมรมฯ	4.34	.705	มาก
ขั้นตอนหลังจากที่ท่องเที่ยวเสร็จแล้ว และเดินทางกลับ (After the Trip)			
8. ท่องเที่ยวเสร็จเรียบร้อยและเดินทางกลับ	4.36	.690	มาก
รวม	4.34	.532	มาก
ขั้นตอนก่อนหน้าที่เดินทางมาถึงยังสถานที่ทำกิจกรรมชิงผิง บ้านรสนิยม (Before the Trip)			
1. การเตรียมหัวแม่ขิงคุณภาพดี	4.38	.662	มาก
2. การเตรียมสถานที่ ผู้นำสาธิตการทำกิจกรรม	4.40	.682	มาก
3. การเตรียมอุปกรณ์และวัตถุดิบเพื่อใช้ในกิจกรรม	4.55	.598	มากที่สุด
ขั้นตอนที่เกิดขึ้นในระหว่างที่ร่วมทำกิจกรรมชิงผิงที่สถานที่บ้านชิงรสนิยม (During the Trip)			
4. การลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง	4.42	.624	มาก
5. การบรรยายเรื่องราวชุมชน ความเป็นมาของการท่องเที่ยวโดยชุมชน	4.47	.644	มาก
6. การเตรียมก่อเตาไฟเพื่อทำกิจกรรม	4.35	.726	มาก
7. การเริ่มทำผลิตภัณฑ์ชิงผิงร่วมกัน	4.44	.628	มาก
8. การคนเคี้ยวน้ำขิงจนเกิดเป็นผิง	4.05	.790	มาก
9. การบรรจุชิงผิงใส่ภาชนะ	4.03	.778	มาก
ขั้นตอนหลังจากที่รับประสบการณ์ในการทำชิงผิงเสร็จแล้ว และเดินทางกลับ (After the Trip)			
10. การทำชิงผิงเสร็จเรียบร้อยแล้วและเดินทางกลับ	4.39	.594	มาก
รวม	4.35	.441	มาก
ขั้นตอนก่อนหน้าที่เดินทางมาถึงยังที่พักโฮมสเตย์ (Before the Trip)			
1. การเตรียมบ้านและห้องพักให้พร้อมรับนักท่องเที่ยว	4.45	.510	มาก
2. การเตรียมวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหาร น้ำสะอาดและน้ำดื่ม	4.41	.662	มาก

ตาราง 27 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการจัดการกิจกรรมการเจ้าหน้าที่ เที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ขั้นตอนที่เกิดขึ้นในระหว่างที่ร่วมทำกิจกรรมชิงผิงที่สถานที่บ้านชิงรสนิยม (During the Trip)			
3. การต้อนรับนักท่องเที่ยว และนำไปยังห้องพัก	4.31	.697	มาก
4. การพักผ่อนหย่อนใจ และการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้วัฒนธรรมร่วมกัน	4.30	.711	มาก
5. การแจ้งออกจากที่พัก (Check-Out)	4.37	.679	มาก
ขั้นตอนหลังจากที่เข้าพักแรมและแจ้งออกจากที่พักแล้ว และเดินทางกลับ (After the Trip)			
6. นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ	4.13	.763	มาก
รวม	4.33	.540	มาก

จากตาราง 27 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดการกิจกรรมการเจ้าหน้าที่เที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายขั้นตอน พบว่าอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการนั่งรถขึ้นเขาภูมโลและชมดอกนางพญาเสือโคร่งตามแปลงต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.45$) ขั้นตอนการชำระเงินค่ารถยนต์นำเที่ยว และรับทราบข้อมูลการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.36$) ขั้นตอนท่องเที่ยวเสร็จเรียบร้อยและเดินทางกลับ ($\bar{X} = 4.36$) และขั้นตอนการรับการตรวจเช็คข้อมูลที่จุดตรวจอุทยานฯ และจ่ายค่าเข้าเขตพื้นที่ ($\bar{X} = 4.39$) ตามลำดับ กิจกรรมการจัดการทำชิงผิง นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดการกิจกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน (ขั้นตอน) พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจขั้นตอนการเตรียมอุปกรณ์และวัสดุเพื่อใช้ในกิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาเป็นขั้นตอนการบรรยายเรื่องราวชุมชน ความเป็นมาของการท่องเที่ยวโดยชุมชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) ขั้นตอนการเริ่มทำผลิตภัณฑ์ชิงผิงร่วมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) ขั้นตอนการลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง ($\bar{X} = 4.42$) และขั้นตอนการเตรียมสถานที่ ผู้นำสาธิตการทำกิจกรรม ($\bar{X} = 4.40$) ตามลำดับ และ กิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดการกิจกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายขั้นตอน พบว่าอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการเตรียมบ้านและห้องพักให้พร้อมรับนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.45$) ขั้นตอนการเตรียมวัสดุเพื่อการ

ประกอบอาหาร น้ำสะอาดและน้ำดื่ม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) ขั้นตอนการแจ้งออกจากที่พัก (Check-Out) ($\bar{X} = 4.37$) และขั้นตอนการต้อนรับนักท่องเที่ยว และนำไปยังห้องพัก ($\bar{X} = 4.31$) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้เพื่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของนักท่องเที่ยวด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสทอนแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะของนักท่องเที่ยวด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสทอนแตกต่างกัน ตามที่ได้กำหนดไว้ในสมมติฐาน ดังนี้

H₁ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน แตกต่างกัน

H₂ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน แตกต่างกัน

H₃ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน แตกต่างกัน

ตาราง 28 เปรียบเทียบคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่นักท่องเที่ยวคาดหวังในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน

ตัวแปรที่ศึกษาในกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูสมโล	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	p
1. การได้เห็นและได้ถ่ายรูปกับดอกไม้บานสวยจำนวนมาก	เพศชาย	4.62	.540	2.303	.022*
	เพศหญิง	4.48	.634		
2. การเดินทางที่มีความปลอดภัยตลอดเส้นทางท่องเที่ยว	เพศชาย	4.47	.644	1.931	.054
	เพศหญิง	4.34	.698		
3. ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเต็มใจพร้อมบริการ	เพศชาย	4.45	.683	1.543	.124***
	เพศหญิง	4.33	.803		
4. มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ	เพศชาย	4.32	.730	1.741	.082
	เพศหญิง	4.19	.749		

ตาราง 28 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษาในกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยว ชมตอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	p
5. มีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	เพศชาย	4.43	.661	2.203	.028
	เพศหญิง	4.27	.714		
ตัวแปรที่ศึกษาในกิจกรรม การทำชิงผง	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	p
1. การได้มีส่วนร่วมลงมือทำกิจกรรม ทำชิงผง	เพศชาย	4.52	.695	1.658	.098
	เพศหญิง	4.39	.768		
2. การได้ชิงผงที่มีคุณภาพดี มีความ ปลอดภัย	เพศชาย	4.45	.741	1.520	.129
	เพศหญิง	4.33	.807		
3. การได้ แลกเปลี่ยน เรียน รู้วิถี วัฒนธรรมร่วมกับคนในชุมชน	เพศชาย	4.41	.737	.558	.577
	เพศหญิง	4.37	.857		
4. มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริม ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ	เพศชาย	4.47	.675	.473	.637
	เพศหญิง	4.44	.783		
5. มีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดี ต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	เพศชาย	4.51	.633	.483	.629
	เพศหญิง	4.47	.722		
ตัวแปรที่ศึกษาในกิจกรรม การพักผ่อนในโฮมสเตย์	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	p
1. โฮมสเตย์ที่บรรยากาศดี สะอาด ปลอดภัย	เพศชาย	4.56	.620	1.054	.293*
	เพศหญิง	4.49	.739		
2. โฮมสเตย์มีกิจกรรมที่ได้แลกเปลี่ยน เรียนรู้วิถีวัฒนธรรมร่วมกัน	เพศชาย	4.19	.836	1.460	.145
	เพศหญิง	4.06	.870		
3. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ในโฮมสเตย์ที่เพียงพอ	เพศชาย	4.14	.854	1.707	.089
	เพศหญิง	3.97	.959		
4. การได้รับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยจาก กรมการท่องเที่ยว	เพศชาย	4.16	.850	1.611	.108
	เพศหญิง	4.02	.893		

ตาราง 28 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษาในกิจกรรม การพักแรมในโฮมสเตย์	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	p
5. มีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	เพศชาย	4.10	.909	2.397	.017*
	เพศหญิง	3.87	1.021		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10

จากตาราง 28 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ ที่คาดหวัง ด้านการได้เห็นและได้ถ่ายรูปกับดอกไม้บานสวยจำนวนมากแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเต็มใจพร้อมบริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ขณะที่ด้านการเดินทางที่มีความปลอดภัยตลอดเส้นทางท่องเที่ยว ด้านมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมที่คาดหวัง ไม่แตกต่างกัน กิจกรรมการทำซิงผง พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการทำซิงผงที่คาดหวัง ด้านการได้มีส่วนร่วมลงมือทำกิจกรรมทำซิงผง ด้านการได้ซิงผงที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย ด้านการได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีวัฒนธรรมร่วมกับคนในชุมชน ด้านมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ไม่แตกต่างกัน หรืออาจกล่าวในอีกนัยหนึ่งได้ว่า นักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการทำซิงผงที่คาดหวังเหมือนกัน กิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ที่คาดหวัง ด้านโฮมสเตย์ที่บรรยากาศดี สะอาด ปลอดภัย และด้านมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ขณะที่ด้านโฮมสเตย์มีกิจกรรมที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีวัฒนธรรมร่วมกัน ด้านการมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในโฮมสเตย์ที่เพียงพอ ด้านการได้รับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยจากกรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมที่คาดหวัง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 29 เปรียบเทียบคุณค่าของกิจกรรมที่คาดหวังในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน

ตัวแปรที่ศึกษากิจกรรม การท่องเที่ยวที่ 1	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. การได้เห็นและได้ถ่ายรูป กับดอกไม้บานสวยจำนวน มาก	ระหว่างกลุ่ม	.272	5	.054	.147	.981
	ภายในกลุ่ม	145.238	394	.369		
	รวม	145.510	399			
2. การเดินทางที่มีความ ปลอดภัยตลอดเส้นทาง ท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	1.032	5	.206	.442	.819
	ภายในกลุ่ม	183.906	394	.467		
	รวม	184.938	399			
3. ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเต็ม ใจพร้อมบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.034	5	.607	1.046	.390
	ภายในกลุ่ม	228.464	394	.580		
	รวม	231.498	399			
4. มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อ ผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.277	5	.055	.099	.992
	ภายในกลุ่ม	220.683	394	.560		
	รวม	220.960	399			
5. มีระบบการบริหารจัดการที่ ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่าง ยั่งยืน	ระหว่างกลุ่ม	1.323	5	.265	.539	.747
	ภายในกลุ่ม	193.454	394	.491		
	รวม	194.777	399			
ตัวแปรที่ศึกษากิจกรรม การท่องเที่ยวที่ 2	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. การได้มีส่วนร่วมลงมือทำ กิจกรรมทำชิงผง	ระหว่างกลุ่ม	.333	5	.067	.119	.988
	ภายในกลุ่ม	220.227	394	.559		
	รวม	220.560	399			
2. การได้ชิงผงที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.447	5	.289	.467	.801
	ภายในกลุ่ม	244.303	394	.620		
	รวม	245.750	399			
3. การได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถี วัฒนธรรมร่วมกับคนในชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	1.787	5	.357	.536	.749
	ภายในกลุ่ม	262.691	394	.667		
	รวม	264.477	399			

ตาราง 29 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษากิจกรรม การท่องเที่ยวที่ 2	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
4. มีการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริม ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.929	5	1.186	2.172	.056***
	ภายในกลุ่ม	215.071	394	.546		
	รวม	221.000	399			
5. มีระบบการบริหารจัดการ ที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน	ระหว่างกลุ่ม	3.356	5	.671	1.418	.217
	ภายในกลุ่ม	186.554	394	.473		
	รวม	189.910	399			
ตัวแปรที่ศึกษากิจกรรม การท่องเที่ยวที่ 3	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. โฮมสเตย์ที่บรรยากาศดี สะอาด ปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.400	5	.080	.163	.976
	ภายในกลุ่ม	193.510	394	.491		
	รวม	193.910	399			
2. โฮมสเตย์มีกิจกรรมที่ได้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถี วัฒนธรรมร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	6.546	5	1.309	1.792	.113
	ภายในกลุ่ม	287.832	394	.731		
	รวม	294.378	399			
3. การมีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกสบายในโฮมสเตย์ ที่เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	6.844	5	1.369	1.616	.155
	ภายในกลุ่ม	333.734	394	.847		
	รวม	340.578	399			
4. การได้รับรองมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทยจากกรมการ ท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	4.627	5	.925	1.202	.308
	ภายในกลุ่ม	303.413	394	.770		
	รวม	308.040	399			
5. มีระบบการบริหารจัดการ ที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน	ระหว่างกลุ่ม	4.046	5	.809	.830	.529
	ภายในกลุ่ม	384.052	394	.975		
	รวม	388.098	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10

จากตาราง 29 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการจําหน่ายเที่ยวฯ ที่คาดหวัง ด้านการได้เห็นและได้ถ่ายรูปกับดอกไม้บานสวยจำนวนมาก ด้านการเดินทางที่มีความปลอดภัยตลอดเส้นทางท่องเที่ยวผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเต็มใจพร้อมบริการ ด้านมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ด้านมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ไม่แตกต่างกัน หรืออาจกล่าวในอีกนัยหนึ่งได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการจําหน่ายเที่ยวฯ ที่คาดหวังเหมือนกัน กิจกรรมการทำชิงผง พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการทำชิงผงที่คาดหวัง ด้านการได้มีส่วนร่วมลงมือทำกิจกรรมทำชิงผง ด้านการได้ชิงผงที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย ด้านการได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีวัฒนธรรมร่วมกับคนในชุมชน ด้านมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ไม่แตกต่างกัน หรืออาจกล่าวในอีกนัยหนึ่งได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการทำชิงผงที่คาดหวังเหมือนกัน ในขณะที่ นักท่องเที่ยวที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการทำชิงผงที่คาดหวัง ด้านมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสําคัญทางสถิติที่ 0.10 และกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ที่คาดหวัง ด้านโฮมสเตย์ที่บรรยากาศดี สะอาด ปลอดภัย ด้านโฮมสเตย์มีกิจกรรมที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีวัฒนธรรมร่วมกัน ด้านการมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในโฮมสเตย์ที่เพียงพอ ด้านการได้รับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยจากกรมการท่องเที่ยว ด้านมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ไม่แตกต่างกัน หรืออาจกล่าวในอีกนัยหนึ่งได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมที่คาดหวังเหมือนกัน



614255611

ตาราง 30 เปรียบเทียบคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่นักท่องเที่ยวคาดหวังในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ตัวแปรที่ศึกษากิจกรรมการท่องเที่ยวที่ 1	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. การได้เห็นและได้ถ่ายรูปกับดอกไม้บานสวยจำนวนมาก	ระหว่างกลุ่ม	.531	3	.177	.484	.694
	ภายในกลุ่ม	144.979	396	.366		
	รวม	145.510	399			
2. การเดินทางที่มีความปลอดภัยตลอดเส้นทางท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	1.943	3	.648	1.402	.242
	ภายในกลุ่ม	182.994	396	.462		
	รวม	184.938	399			
3. ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเต็มใจพร้อมบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.669	3	.556	.959	.412
	ภายในกลุ่ม	229.829	396	.580		
	รวม	231.497	399			
4. มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.887	3	1.629	2.986	.031*
	ภายในกลุ่ม	216.073	396	.546		
	รวม	220.960	399			
5. มีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	ระหว่างกลุ่ม	2.135	3	.712	1.463	.224
	ภายในกลุ่ม	192.643	396	.486		
	รวม	194.778	399			
ตัวแปรที่ศึกษากิจกรรมการท่องเที่ยวที่ 2	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. การได้มีส่วนร่วมลงมือทำกิจกรรมทำางิผง	ระหว่างกลุ่ม	3.552	3	1.184	2.160	.092***
	ภายในกลุ่ม	217.008	396	.548		
	รวม	220.560	399			
2. การได้ฟังงที่มีคุณภาพดีมีความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.531	3	.177	.484	.694
	ภายในกลุ่ม	144.979	396	.366		
	รวม	145.510	399			

ตาราง 30 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา กิจกรรม การท่องเที่ยวที่ 2	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
3. การได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิถีวัฒนธรรมร่วมกับคนใน ชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	1.505	3	.502	.756	.520
	ภายในกลุ่ม	262.972	396	.664		
	รวม	264.478	399			
4. มีการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความ พึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.859	3	2.953	5.512	.001**
	ภายในกลุ่ม	212.141	396	.536		
	รวม	221.000	399			
5. มีระบบการบริหารจัดการ ที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน	ระหว่างกลุ่ม	3.670	3	1.223	2.601	.052***
	ภายในกลุ่ม	186.240	396	.470		
	รวม	189.910	399			
ตัวแปรที่ศึกษา กิจกรรม การท่องเที่ยวที่ 3	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. โฮมสเตย์ที่บรรยากาศดี สะอาด ปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3.405	3	1.135	2.359	.071***
	ภายในกลุ่ม	190.505	396	.481		
	รวม	193.910	399			
2. โฮมสเตย์มีกิจกรรมที่ได้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถี วัฒนธรรมร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	10.635	3	3.545	4.948	.002**
	ภายในกลุ่ม	283.742	396	.717		
	รวม	294.378	399			
3. การมีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกสบายในโฮมสเตย์ที่ เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	7.995	3	2.665	3.173	.024*
	ภายในกลุ่ม	332.583	396	.840		
	รวม	340.578	399			
4. การได้รับรองมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทยจากกรมการ ท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	6.124	3	2.041	2.677	.047*
	ภายในกลุ่ม	301.916	396	.762		
	รวม	308.040	399			

ตาราง 30 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษากิจกรรม การท่องเที่ยวที่ 3	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
5. มีระบบการบริหาร จัดการที่ส่งผลดีต่อการ ท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	ระหว่างกลุ่ม	8.670	3	2.890	3.016	.030*
	ภายในกลุ่ม	379.427	396	.958		
	รวม	388.097	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < .05$)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p < .01$)

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ($p < .10$)

จากตาราง 30 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการเจ้าหน้าที่เที่ยวฯ ที่คาดหวัง ด้านการได้เห็นและได้ถ่ายรูปกับดอกไม้บานสวยจำนวนมาก ด้านการเดินทางที่มีความปลอดภัยตลอดเส้นทางท่องเที่ยวผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเต็มใจพร้อมบริการ ด้านมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการเจ้าหน้าที่เที่ยวฯ ด้านมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กิจกรรมการทำซิงผง พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการทำซิงผงที่คาดหวัง ด้านการได้มีส่วนร่วมลงมือทำกิจกรรมทำซิงผง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ด้านมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ในขณะที่ ด้านการได้ซิงผงที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย ด้านการได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีวัฒนธรรมร่วมกับคนในชุมชน ไม่แตกต่างกัน กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมที่คาดหวัง ด้านโฮมสเตย์ที่บรรยากาศดี สะอาด ปลอดภัย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ในขณะที่ ด้านโฮมสเตย์มีกิจกรรมที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีวัฒนธรรมร่วมกัน แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านการมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในโฮมสเตย์ที่เพียงพอ ด้านการได้รับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยจากกรมการท่องเที่ยว และด้านมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ในคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ตัวแปรที่ศึกษากิจกรรมการท่องเที่ยวที่ 1		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท
	\bar{X}	4.33	4.16	4.50	3.83
ตัวแปรด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.33	-	.174*	-.167	.500
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.16		-	-.340	.326
ปริญญาโท	4.50			-	.667
สูงกว่าปริญญาโท	3.83				-
ตัวแปรที่ศึกษากิจกรรมการท่องเที่ยวที่ 2		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท
	\bar{X}	4.42	4.43	4.88	4.17
ตัวแปรด้านการได้มีส่วนร่วมลงมือทำกิจกรรมทำชิงผง					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.42	-	-.003	-.451*	.258
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.43		-	-.448*	.261
ปริญญาโท	4.88			-	.708*
สูงกว่าปริญญาโท	4.17				-
ตัวแปรด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ					
	\bar{X}	4.37	4.52	4.75	3.50
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.37	-	-.147	-.380*	.870**
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.52		-	-.234	1.016**
ปริญญาโท	4.75			-	1.250**
สูงกว่าปริญญาโท	3.50				-
ตัวแปรด้านมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน					
	\bar{X}	4.44	4.51	4.81	4.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.44	-	-.376*	.436	.075
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.51		-	-.301	.512
ปริญญาโท	4.81			-	.813*
สูงกว่าปริญญาโท	4.00				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < .05$)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p < .01$)

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ($p < .10$)

จากตาราง 31 พบว่า กิจกรรมการจัดนำเที่ยวฯ นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าที่คาดหวัง ด้านมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ แตกต่างกับกับนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กิจกรรมการทำชิงผง พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าที่คาดหวัง ด้านการได้มีส่วนร่วมลงมือทำกิจกรรมทำชิงผง แตกต่างกับระดับการศึกษาปริญญาโท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ขณะที่ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่า แตกต่างกับกับระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คุณค่าที่คาดหวังด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีความคิดเห็นแตกต่างกับระดับการศึกษาปริญญาโท ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นแตกต่างกับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และคุณค่าที่คาดหวังด้านการมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีความคิดเห็นแตกต่างกับระดับการศึกษาปริญญาโท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เช่นเดียวกับระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นแตกต่างกับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าที่คาดหวัง ด้านโฮมสเตย์ที่บรรยากาศดี สะอาด ปลอดภัย แตกต่างกับกับระดับการศึกษาปริญญาโท ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าด้านโฮมสเตย์มีกิจกรรมที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีวัฒนธรรมร่วมกัน แตกต่างกับกับ ระดับปริญญาโท และต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แตกต่างกับกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่คุณค่าในด้านการมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในโฮมสเตย์ที่เพียงพอ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท แตกต่างกับกับปริญญาโทและต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะที่คุณค่าที่คาดหวัง ด้านการ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ได้รับรองมาตรฐานโฮมเดย์ไทยจากกรมการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีความคิดเห็นคิดเห็น แตกต่างกับ ระดับการศึกษาปริญญาโท และต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ในขณะที่ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า แตกต่างกับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 คุณค่าที่คาดหวัง ด้านการมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สูงกว่าปริญญาโท มีความคิดเห็นคิดเห็นแตกต่างกับระดับการศึกษาปริญญาโท ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และต่ำกว่าปริญญาตรี

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้เพื่อวิเคราะห์ความสูญเสียเปล่า 9 ประการของการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

การทดสอบความสัมพันธ์ของผลกระทบของปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว ตามที่ได้กำหนดไว้ในสมมติฐานดังนี้

ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) 9 ประการ ของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

H₄ ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ (WPAR) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1) ในกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ

H₅ ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน (WSTO) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1) ในกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ

H₆ ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (WCOM) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1) ในกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ

H₇ ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) การผลิตมากเกินไป (WOVP) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1) ในกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ

H₈ ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) การรอคอย / ความล่าช้า (WSLO) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1) ในกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ

H₉ ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวกว้างไกลที่ยาวไม่จำเป็น (WTRA) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1) กิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ

H₁₀ ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการ/ เทคโนโลยี (WORG) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1) ในกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ



614255611

H₁₁ ปัญหา (ความสูญเปล่า) ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (WSER) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1) ในกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ

H₁₂ ปัญหา (ความสูญเปล่า) การตลาดท่องเที่ยว (WMKT) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1) ในกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ

H₁₃ ปัญหา (ความสูญเปล่า) การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ (WPAR) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2) ในกิจกรรมการทำขิงผง

H₁₄ ปัญหา (ความสูญเปล่า) ขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน (WSTO) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2) ในกิจกรรมการทำขิงผง

H₁₅ ปัญหา (ความสูญเปล่า) การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (WCOM) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2) ในกิจกรรมการทำขิงผง

H₁₆ ปัญหา (ความสูญเปล่า) การผลิตมากเกินไป (WOVP) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2) ในกิจกรรมการทำขิงผง

H₁₇ ปัญหา (ความสูญเปล่า) การรอคอย / ความล่าช้า (WSLO) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2) ในกิจกรรมการทำขิงผง

H₁₈ ปัญหา (ความสูญเปล่า) รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวกเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น (WTRA) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2) ในกิจกรรมขิงผง

H₁₉ ปัญหา (ความสูญเปล่า) การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการ/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมท่องเที่ยว (WORG) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2) ในการทำขิงผง

H₂₀ ปัญหา (ความสูญเปล่า) ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (WSER) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2) ในกิจกรรมการทำขิงผง

H₂₁ ปัญหา (ความสูญเปล่า) การตลาดท่องเที่ยว (WMKT) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2) ในกิจกรรมการทำขิงผง

H₂₂ ปัญหา (ความสูญเปล่า) การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ (WPAR) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3) ในกิจกรรมการพักรวมในโฮมสเตย์

H₂₃ ปัญหา (ความสูญเปล่า) ขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน (WSTO) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3) ในกิจกรรมการพักรวมในโฮมสเตย์

H₂₄ ปัญหา (ความสูญเปล่า) การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (WCOM) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3) ในกิจกรรมการพักรวมในโฮมสเตย์

H₂₅ ปัญหา (ความสูญเปล่า) การผลิตมากเกินไป (WOVP) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3) ในกิจกรรมการพักรวมในโฮมสเตย์



614255611

H₂₆ ปัญหา (ความสูญเปล่า) การรอคอย / ความล่าช้า (WSLO) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3) ในกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์

H₂₇ ปัญหา (ความสูญเปล่า) รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น (WTRA) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3) ในการพักผ่อนในโฮมสเตย์

H₂₈ ปัญหา (ความสูญเปล่า) การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการ/ เทคโนโลยี (WORG) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3) ในกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์

H₂₉ ปัญหา (ความสูญเปล่า) ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (WSER) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3) ในกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์

H₃₀ ปัญหา (ความสูญเปล่า) การตลาดท่องเที่ยว (WMKT) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3) ในกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์

ตาราง 32 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัญหา (ความสูญเปล่า) 9 ประการ ในการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการทำกิจกรรม

กิจกรรมการจัดการนำเที่ยวฯ และความพึงพอใจโดยรวมในการทำกิจกรรม										
ตัวแปร	WPAR	WSTO	WCOM	WOVP	WSLO	WTRA	WORG	WSER	WMKT	SAT1
\bar{X}	4.10	4.03	4.32	4.39	4.35	3.95	4.03	3.99	4.22	4.35
SD	.902	.861	.720	.650	.602	.868	.847	.898	.779	.532
WPAR	1.000									
WSTO	.652**	1.000								
WCOM	.336**	.485**	1.000							
WOVP	.382**	.390**	.252**	1.000						
WSLO	.427**	.478**	.340**	.285**	1.000					
WTRA	.532**	.605**	.293**	.388**	.382**	1.000				
WORG	.452**	.576**	.295**	.427**	.421**	.752**	1.000			
WSER	.506**	.512**	.323**	.521**	.370**	.607**	.626**	1.000		
WMKT	.342**	.310**	.181**	.210**	.125**	.229**	.228**	.243**	1.000	
SAT1	.418**	.455**	.262**	.320**	.798**	.368**	.405**	.385**	.112**	1.000
VIF	2.034	2.529	1.350	1.446	1.423	2.747	2.747	2.111	1.165	

ตาราง 32 (ต่อ)

กิจกรรมการทำชิงผง และความพึงพอใจโดยรวมในการทำกิจกรรม										
ตัวแปร	WPAR	WSTO	WCOM	WOVP	WSLO	WTRA	WORG	WSER	WMKT	SAT2
\bar{X}	4.45	4.39	4.35	4.01	4.08	4.19	4.25	4.12	4.01	4.35
SD	.666	.731	.748	.870	.898	.720	.748	.796	.927	.441
WPAR	1.000									
WSTO	.591**	1.000								
WCOM	.623**	.703**	1.000							
WOVP	.355**	.435**	.336**	1.000						
WSLO	.343**	.438**	.383**	.696**	1.000					
WTRA	.337**	.386**	.300**	.387**	.392**	1.000				
WORG	.349**	.410**	.339**	.391**	.467**	.755**	1.000			
WSER	.347**	.402**	.374**	.379**	.429**	.653**	.701**	1.000		
WMKT	.364**	.432**	.358**	.423**	.418**	.659**	.666**	.709**	1.000	
SAT2	.501**	.552**	.520**	.398**	.436**	.432**	.454**	.509**	.531**	1.000
VIF	1.825	2.378	2.333	2.103	2.201	2.680	3.035	2.592	2.499	
กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ และความพึงพอใจโดยรวมในการทำกิจกรรม										
ตัวแปร	WPAR	WSTO	WCOM	WOVP	WSLO	WTRA	WORG	WSER	WMKT	SAT3
\bar{X}	4.19	4.44	4.19	4.30	4.33	4.42	4.52	4.33	4.31	4.33
SD	.806	.676	.733	.736	.657	.707	.660	.702	.683	.540
WPAR	1.000									
WSTO	.245**	1.000								
WCOM	.554**	.244**	1.000							
WOVP	.225**	.780**	.240**	1.000						
WSLO	.219**	.452**	.237**	.378**	1.000					
WTRA	.276**	.603**	.295**	.484**	.560**	1.000				
WORG	.207**	.449**	.207**	.377**	.574**	.586**	1.000			
WSER	.272**	.445**	.295**	.369**	.366**	.404**	.457**	1.000		
WMKT	.217**	.447**	.255**	.390**	.356**	.541**	.400**	.553**	1.000	
SAT3	.520**	.564**	.430**	.459**	.469**	.552**	.494**	.548**	.610**	1.000
VIF	1.490	3.214	1.528	2.588	1.726	2.171	1.886	1.694	1.630	

- * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
 *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10

จากตาราง 32 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัว มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร แต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) 9 ประการ ของการจัดการกิจกรรมการจําหน่ายเที่ยว (r=0.625, p<.01) กิจกรรมการทำชิงผง (r=0.591, p<.01) และ กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ (r=0.245, p<.01) หรือเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) 9 ประการ ของการจัดการกิจกรรมการจําหน่ายเที่ยว มีค่าตั้งแต่ 1.350-2.747 กิจกรรมการทำชิงผง มีค่าตั้งแต่ 1.825-3.035 และกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ มีค่าตั้งแต่ 1.490-3.214 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Pallant. 2005) จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ตามสมมุติฐานการวิจัยได้ผลดังตาราง 33

ตาราง 33 ความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ตัวแปรอิสระ / ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) 9	ตัวแปรตาม / ความพึงพอใจโดยรวม
	(SAT1) กิจกรรมการจําหน่ายเที่ยว
รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวก่อนย้ายที่ไม่จําเป็น (WTRA)	-0.15 (.630)
การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการ/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมท่องเที่ยว (WORG)	.115 (.637)
ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (WSER)	.031 (.231)
การตลาดท่องเที่ยว (WMKT)	-.020 (.360)
Adjust R²	.648

ตาราง 33 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ / ปัญหา (ความสูญเสีย) 9	ตัวแปรตาม / ความพึงพอใจโดยรวม
	(SAT2) กิจกรรมการทำชิงผง
การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ (WPAR)	.101** (.002)
ขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน (WSTO)	.104** (.003)
การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (WCOM)	.079* (.017)
การผลิตมากเกินไป (WOVP)	.006 (.821)
การรอคอย / ความล่าช้า (WSLO)	.051*** (.059)
รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่ จำเป็น (WTRA)	.006 (.870)
การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการ/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมที่ท่องเที่ยว (WORG)	-.009 (.815)
ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (WSER)	.082* (.013)
การตลาดท่องเที่ยว (WMKT)	.097** (.001)
Adjust R ²	.460
ตัวแปรอิสระ / ปัญหา (ความสูญเสีย) 9	ตัวแปรตาม / ความพึงพอใจโดยรวม
	(SAT3) กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์
การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ (WPAR)	.199** (.000)
ขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน (WSTO)	.163** (.000)

ตาราง 33 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ / ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) 9	ตัวแปรตาม / ความพึงพอใจโดยรวม
	(SAT3) กิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์
การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (WCOM)	.043 (.124)
การผลิตมากเกินไป (WOVP)	-.025 (.479)
การรอคอย / ความล่าช้า (WSLO)	.059*** (.075)
รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่ จำเป็น (WTRA)	.060*** (.083)
การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการ/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมการท่องเที่ยว (WORG)	.017* (.040)
ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (WSER)	.086** (.005)
การตลาดท่องเที่ยว (WMKT)	.235** (.000)
Adjust R²	.631

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10

จากตาราง 33 ผลการทดสอบตัวแปรอิสระที่เป็นปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) 9 ประการของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ด้านการขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ ด้านการขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน ด้านรูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น ด้านการขาดระบบกลไกการบริหารจัดการ/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรม การท่องเที่ยว ด้านข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ และปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ด้านการตลาดท่องเที่ยว ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการจัดการนำเที่ยวฯ ที่คาดหวัง ดังนั้นจึงปฏิเสธ H₄, H₅, H₉, H₁₀, H₁₁ และ H₁₂ แต่ยอมรับ H₆, H₇ และ H₈ กล่าวคือ ปัญหา

(ความสูญเปล่า) ด้านการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง มีความสัมพันธ์ของผลกระทบเชิงลบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโนโลที่คาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\beta_3 = -.045$, $p < .10$) ในขณะที่ปัญหา (ความสูญเปล่า) ด้านการผลิตมากเกินไป ($\beta_4 = .051$, $p < .10$) และ ปัญหา (ความสูญเปล่า) ด้านการรอคอย / ความล่าช้า ($\beta_5 = .649$, $p < .01$) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการจัดการนำเที่ยวฯ กิจกรรมการทำชิงผง พบว่า ปัญหา (ความสูญเปล่า) ด้านการผลิตมากเกินไป ด้านรูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น และด้านการขาดระบบกลไกการบริหารจัดการ/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมการท่องเที่ยว ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการทำชิงผง ที่คาดหวัง ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_{16} , H_{18} และ H_{19} แต่ยอมรับ H_{13} , H_{14} , H_{15} , H_{17} , H_{20} และ H_{21} กล่าวคือ ปัญหา (ความสูญเปล่า) ด้านการขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ ($\beta_{10} = .101$, $p < .01$) ด้านการขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน ($\beta_{11} = .104$, $p < .01$) ด้านการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง ($\beta_{12} = .079$, $p < .05$) ด้านการรอคอย/ความล่าช้า ($\beta_{14} = .051$, $p < .10$) ด้านข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ ($\beta_{17} = .082$, $p < .10$) และปัญหา (ความสูญเปล่า) ด้านการตลาดท่องเที่ยว ($\beta_{18} = .097$, $p < .01$) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการทำชิงผง และกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ พบว่าปัญหา (ความสูญเปล่า) ด้านการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง และด้านการผลิตมากเกินไป ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ที่คาดหวัง ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_{24} และ H_{25} แต่ยอมรับ H_{22} , H_{23} , H_{26} , H_{27} , H_{28} , H_{29} และ H_{30} กล่าวคือ ปัญหา (ความสูญเปล่า) ด้านการขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ ($\beta_{19} = .101$, $p < .01$) ด้านการขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน ($\beta_{20} = .163$, $p < .01$) ด้านการรอคอย/ความล่าช้า ($\beta_{23} = .059$, $p < .10$) ด้านรูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น ($\beta_{24} = .060$, $p < .10$) ด้านการขาดระบบกลไกการบริหารจัดการ/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมท่องเที่ยว ($\beta_{25} = .017$, $p < .05$) ด้านข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ ($\beta_{26} = .086$, $p < .01$) และปัญหา (ความสูญเปล่า) ด้านการตลาดท่องเที่ยว ($\beta_{27} = .235$, $p < .01$) มีความสัมพันธ์ของผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์

จากการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานในผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ทั้ง 3 ได้ดังตาราง 34

ตาราง 34 สรุปความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

สมมติฐาน	การทดสอบ	ผลการทดสอบ	ทิศทางความสัมพันธ์
ปัญหา (ความสูญเสีย) 9 ประการ ของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ			
H4	(WPAR) การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1)	ปฏิเสธ	-
H5	(WSTO) ขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1)	ปฏิเสธ	-
H6	(WCOM) การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1)	ยอมรับ	เชิงลบ
H7	(WOVP) การผลิตมากเกินไป มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1)	ยอมรับ	เชิงบวก
H8	(WSLO) การรอคอย / ความล่าช้า มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1)	ยอมรับ	เชิงบวก
H9	(WTRA) รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1)	ปฏิเสธ	-
H10	(WORG) การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการ/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1)	ปฏิเสธ	-

ตาราง 34 (ต่อ)

สมมติฐาน	การทดสอบ	ผลการทดสอบ	ทิศทางความสัมพันธ์
H11	(WSER) ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1)	ปฏิเสธ	-
H12	(WMKT) การตลาดท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1)	ปฏิเสธ	-
ปัญหา (ความสูญเปล่า) 9 ประการ ของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการทำชิงผง			
H13	(WPAR) การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2)	ยอมรับ	เชิงบวก
H14	(WSTO) ขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2)	ยอมรับ	เชิงบวก
H15	(WCOM) การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2)	ยอมรับ	เชิงบวก
H16	(WOVP) การผลิตมากเกินไป มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT1)	ปฏิเสธ	-
H17	(WSLO) การรอคอย / ความล่าช้า มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2)	ยอมรับ	เชิงบวก
H18	(WTRA) รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหว เคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2)	ปฏิเสธ	-

ตาราง 34 (ต่อ)

สมมติฐาน	การทดสอบ	ผลการทดสอบ	ทิศทางความสัมพันธ์
H19	(WORG) การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการ/เทคโนโลยี/ นวัตกรรมการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2)	ปฏิเสธ	-
H20	(WSER) ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2)	ยอมรับ	เชิงบวก
H21	(WMKT) การตลาดท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT2)	ยอมรับ	เชิงบวก
ปัญหา (ความสูญเปล่า) 9 ประการ ของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์			
H22	(WPAR) การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3)	ยอมรับ	เชิงบวก
H23	(WSTO) ขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3)	ยอมรับ	เชิงบวก
H24	(WCOM) การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3)	ปฏิเสธ	-
H25	(WOVP) การผลิตมากเกินไป มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3)	ปฏิเสธ	-
H26	(WSLO) การรอคอย / ความล่าช้า มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3)	ยอมรับ	เชิงบวก

ตาราง 34 (ต่อ)

สมมติฐาน	การทดสอบ	ผลการทดสอบ	ทิศทางความสัมพันธ์
H27	(WTRA) รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3)	ยอมรับ	เชิงบวก
H28	(WORG) การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการ/ เทคโนโลยี/นวัตกรรมการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3)	ยอมรับ	เชิงบวก
H29	(WSER) ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3)	ยอมรับ	เชิงบวก
H30	(WMKT) การตลาดท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม (SAT3)	ยอมรับ	เชิงบวก

5. ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนกสสะท้อน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย โดยอาศัยการปรับปรุง ประสิทธิภาพด้วยหลักการ ECRS Analysis

การนำเสนอผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนกสสะท้อน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย เป็นผลมาจากการวิจัยในระยยะที่ 3 - ระยยะที่ 4 โดยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในระยยะที่ 3 ข้อมูลผลการวิเคราะห์กระบวนการไหลของคุณค่าสถานะปัจจุบัน (Current State VSM) ในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้ง 3 กิจกรรม ร่วมกับผลการวิเคราะห์แบบสอบถามนักท่องเที่ยว เพื่อกำหนดคุณค่าในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยว และเพื่อการระบุปัญหาหรือความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน ก่อนปรับปรุงประสิทธิภาพ

5.2 ผลการวิเคราะห์หลังการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานภายในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตามหลักการ ECRS Analysis ประกอบด้วย การกำจัด (E: Eliminate) การรวมกัน (C: Combine) การจัดใหม่ (R: Rearrange) การทำให้ง่ายสะดวกรวดเร็ว

(S: Simplify) แล้วจึงนำเสนอรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในอนาคต ที่มีประสิทธิภาพปราศจากปัญหา (ความสูญเปล่า) 9 ประการ

5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในระยะที่ 4 ข้อมูลรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของ กิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสสะท้อน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย โดยนำข้อมูลการวิเคราะห์ รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนในอนาคต ที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากปัญหา (ความสูญเปล่า) ไปทำการสนทนากลุ่มย่อย แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการ วิเคราะห์มาสังเคราะห์เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กสสะท้อน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพปราศจากความสูญเปล่า ในวิธีการดำเนินงานภายใต้กรอบแนวคิดงานวิจัยต่อไป

ทั้งนี้ ลักษณะของความสูญเปล่าที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน 9 ประการ (9 Wastes of Sustainable Lean Community-Based Tourism Management: หรือ ค่าย่อโดยไม่ได้คำนึงถึงระดับความสำคัญ คือ LOUND TWO PM) ได้แก่

1. การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ (Non - Participation/ Non - Community Involvement) คือ การที่สมาชิกในชุมชนท่องเที่ยวไม่ให้ความร่วมมือหรือไม่มีส่วนร่วม ในการดำเนินงานจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน เริ่มตั้งแต่การวางแผน การดำเนินกิจกรรม การ ประเมินผล และร่วมรับผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงาน ซึ่งการขาดการมีส่วนร่วมนี้จะส่งผล ให้เกิดความสูญเปล่าจากการที่ความสามารถของบุคคลที่ไม่ได้ใช้ (Non-Utilized Talent/Creative)

2. ขาดเรื่องราวความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวและหรือขาดความเป็นเอกลักษณ์ ของชุมชน (Lack of Identity/Story Telling) คือ ชุมชนไม่มีการสืบค้นข้อมูล ประวัติความเป็นมา ของสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ขาดการบอกเล่าเรื่องราว วัฒนธรรม วิถีชุมชนที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ หรือเป็นความดั้งเดิมของชุมชนแก่ผู้มาเยือนได้รับรู้

3. การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (Unclear Communication) คือ การ ขาดรูปแบบการสื่อสารที่เป็นมาตรฐานในการสื่อสารข้อมูลทางการท่องเที่ยวให้แก่ผู้รับสารและ นักท่องเที่ยว การใช้ช่องทางหรือการใช้รูปแบบในการสื่อสารที่ไม่ถูกต้อง คลาดเคลื่อนไม่ชัดเจน ไม่ตรงกัน

4. การผลิตมากเกินไป (Overproduction/Over-Processing) คือ กิจกรรมการ ท่องเที่ยวที่ชุมชนจัดขึ้นในโปรแกรมการเรียนรู้ที่มากเกินไป หรือกิจกรรมการทำงานที่หลายขั้นตอน และขั้นตอนการทำงานและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นดังกล่าว ไม่ได้เพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ หรือบริการการท่องเที่ยวจากมุมมองของลูกค้า หรือความหลากหลายซับซ้อน (Variation) หรือ ขั้นตอนที่ยากเกินกว่าที่นักท่องเที่ยวเข้าถึงหรือปฏิบัติได้ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้ใช้เวลาในการศึกษา เรียนรู้สิ่งแวดล้อมชุมชนหรือวัฒนธรรมอื่น ๆ ในท้องถิ่นที่น่าสนใจ



614255611

MSU - iThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

5. การรอคอย / ความล่าช้า (Waiting/Delay) คือ ความล่าช้าในการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า เป็นารรอคอยที่เกิดจากความไม่พร้อมในการให้บริการ

6. รูปแบบการขนส่งไม่ดี ไม่ถูกต้อง / การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น (Transportation/Motion) เป็นการเคลื่อนย้าย หรือขนส่งที่เกิดจากแผนผังสถานที่ทำงาน แผนผังเส้นทางสถานที่ท่องเที่ยวที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกายหรือทำให้เกิดความเมื่อยล้าแก่ทั้งผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยว การขาดระบบขนส่งที่ดีเพียงพอภายในแหล่งท่องเที่ยว การไม่มีขนส่งสาธารณะบริการ

7. องค์กรชุมชนหรือระบบการบริหารจัดการ/กลไกการปฏิบัติงาน (Non-Organization and Management) หมายถึง ไม่มีการรวมตัวกันของคนจัดตั้งเป็นองค์กรหรือกลุ่มปฏิบัติงาน การขาดซึ่งมีเป้าหมายอันเดียวกัน การไม่มีการกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่หรือขอบข่ายความรับผิดชอบที่ชัดเจน การขาดระบบการจัดการ หรือแผนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน และการขาดเครื่องมือหรือเทคโนโลยี/นวัตกรรมที่ส่งเสริมการดำเนินงานการท่องเที่ยวที่เพียงพอ

8. ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (Defects) เป็นของเสียที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการผลิตสินค้าและบริการการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไม่ต้องการ และข้อบกพร่องนี้ยังรวมไปถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่มีมาตรฐานหรือไม่มีความปลอดภัย การขาดรูปแบบมาตรฐานในการจัดการแหล่งท่องเที่ยว และการจัดกิจกรรมหรือการวางโปรแกรมการท่องเที่ยวที่ไม่สอดคล้องกับเวลา สถานที่ หรือกลุ่มคนและนักท่องเที่ยว เป็นต้น

9. การตลาดท่องเที่ยว (Tourism Marketing) คือ ของเสียอันเนื่องมาจากการขาดการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้บริโภคสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว และผู้ผลิต การผลิตสินค้าและบริการที่ไม่เหมาะสมกับตลาดและผู้บริโภค การไม่ทราบถึงสิ่งที่ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวต้องการ และผลิตสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองซึ่งความต้องการและความคาดหวัง ไม่มีการสร้างคุณค่าและประโยชน์แลกเปลี่ยนร่วมกัน



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9



ภาพประกอบ 46 ความสูญเปล่าทางการท่องเที่ยวโดยชุมชน 9 ประการ

5.1 ผลการวิเคราะห์กระบวนการไหลของคุณค่าสถานะปัจจุบันในห่วงโซ่อุปทานของทั้ง 3 กิจกรรม ร่วมกับผลการวิเคราะห์แบบสอบถามนักท่องเที่ยว เพื่อกำหนดคุณค่าในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยว และเพื่อการระบุปัญหาหรือความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน ก่อนปรับปรุงประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับกิจกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้
กิจกรรมที่ 1 จัดการนำเที่ยวชมตอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในระยะที่ 2 ที่เป็นกระบวนการไหลของคุณค่าสถานะปัจจุบันในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมร่วมกับผลการวิเคราะห์แบบสอบถามนักท่องเที่ยว ก่อนนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพด้วยหลักการ ECRS Analysis ของกิจกรรมการเจ้าหน้าที่ว่า พบว่า

1. คุณค่าของกิจกรรมการเจ้าหน้าที่คือ การได้ชมและถ่ายรูปกับตอกนางพญาเสือโคร่งที่บ้านสวยและมีจำนวนมากอย่างปลอดภัยตลอดเส้นทาง

2. ปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน ได้แก่

2.1 ปัญหา (ความสูญเปล่า) จากการผลิตมากเกินไป (Overproduction/ Over-Processing)

2.2 ปัญหา (ความสูญเปล่า) จากการการรอคอย/ความล่าช้า (Waiting/Delay)

2.3 ปัญหา (ความสูญเปล่า) จากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (Unclear Communication)

2.4 ปัญหา (ความสูญเปล่า) การตลาดท่องเที่ยว (Tourism Marketing)

กิจกรรมที่ 2 การทำชิงผง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกิจกรรมการทำชิงผง พบว่า

1. คุณค่าของกิจกรรมการทำชิงผง คือ การได้ชิงผงที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย

2. ปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน ได้แก่

2.1 ปัญหา (ความสูญเปล่า) จากการขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ (Non - Participation/ Non - Community Involvement) ในการเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้วยการลงมือทำ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

2.2 ปัญหา (ความสูญเปล่า) จากการผลิตมากเกินไป (Overproduction /Over-Processing) การเตรียมความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุดิบ และอุปกรณ์ทำกิจกรรมที่มีอยู่จำนวนมาก

2.3 ปัญหา (ความสูญเปล่า) จากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (Unclear Communication)

2.4 ปัญหา (ความสูญเปล่า) จากการขาดองค์กรชุมชนหรือระบบการบริหารจัดการ/กลไกการปฏิบัติงาน (Non-Organization and Management) และการขาดเครื่องมือหรือเทคโนโลยี/นวัตกรรมที่ส่งเสริมการดำเนินงานการท่องเที่ยวที่เพียงพอ

กิจกรรมที่ 3 การพักแรมในโฮมสเตย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ พบว่า

1. คุณค่าของกิจกรรมกิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ คือการได้พักผ่อนในที่พักแรมที่บรรยากาศดี สะอาด สะดวกและปลอดภัย ได้เรียนรู้วัฒนธรรมของชุมชน

2. ปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน ได้แก่

2.1 ปัญหา (ความสูญเปล่า) จากการขาดองค์กรชุมชนหรือระบบการบริหารจัดการ/กลไกการปฏิบัติงาน (Non-Organization and Management) และการขาดเครื่องมือหรือเทคโนโลยี/นวัตกรรมที่ส่งเสริมการดำเนินงานการท่องเที่ยวที่เพียงพอ

2.2 ปัญหา (ความสูญเปล่า) ขาดเรื่องราว/ขาดความเป็นเอกลักษณ์ชุมชน (Lack of Identity/Story Telling)

2.3 ปัญหา (ความสูญเปล่า) รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น(Transportation/Motion)

2.4 ปัญหา (ความสูญเปล่า) ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (Defects)

ทั้งนี้ เพื่อให้ผลการวิจัยมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลในระยะที่ 2 มาวิเคราะห์เพื่อจำแนกกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (VA) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น (NNVA) และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าต้องกำจัดออก (NVA) มีผลดังรายละเอียดในตาราง 35-37 ดังนี้



614255611

ตาราง 35 ผลการวิเคราะห์กระบวนการไหลของคุณค่าการได้ชมและถ่ายรูปกับดอกนางพญาเสือโคร่งที่บ้านสวยและมีจำนวนมากอย่างปลอดภัยตลอดเส้นทาง

กิจกรรม การจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล							
ขั้นตอน	ลำดับ	กระบวนการในกิจกรรมท่องเที่ยว	ประเภท VSM	พนักงาน (คน)	เวลาที่ใช้ (นาที)	หลัก ECRS	
อยู่ที่เชิงเขาเบญจกูป	นักท่องเที่ยวถึงชมรมฯ	1	การจอดรถยนต์ส่วนบุคคลและเดินมาที่ทำการ	NNVA	0	1.50	S
	การลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง	2	การตรวจวัดอุณหภูมิ	NNVA NVA	3	11.00	E, C, R
		3	การสแกน OR CODE				
		4	กรอกข้อมูลในสมุดบันทึก				
		5	การล้างมือด้วยเจล				
	6	รับจ่ายเงินและให้ข้อมูล	NNVA	2	7.00	E, R, S	
7	การขึ้นรถและเดินทาง	NNVA VA	1	3.30	C, R		
อยู่ที่เชิงเขาเบญจกระ	ด้านตรวจและจ่ายเงิน	8	เจ้าหน้าที่ด้านตรวจเช็ค	NNVA	3	21.60	C, E, S
		9	การจ่ายค่าด้านเข้าชม	NVA			
	การขับรถนำนักท่องเที่ยวขึ้นเขาภูมโล	10	จุดที่ 1	VA	1	101.00	S
		11	จุดที่ 2	VA	1	36.00	S
		12	จุดที่ 3	VA	1	62.00	S
		13	จุดที่ 4	VA	1	42.00	S
14	รถนำเที่ยวกลับไปยังชมรม/ที่จอด	VA	1	35.00	S		
อยู่ที่	นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ	15	นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ	NNVA	0	0.00	R
รวม					320.40		

จากตาราง 35 พบว่า กิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโลเพื่อการได้ชมและถ่ายรูปกับดอกนางพญาเสือโคร่งที่บ้านสวยและมีจำนวนมากอย่างปลอดภัยตลอดเส้นทางในปัจจุบัน ประกอบไปด้วย 8 ขั้นตอน มีกระบวนการทำงาน 15 กิจกรรม ใช้เวลาในการทำงานเฉลี่ยทุกขั้นตอนและกิจกรรมเท่ากับ 320.40 นาที สามารถจำแนกเป็นเวลาที่ใช้จ่ายดำเนินกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ (Process Time: PT) หรือ เวลาที่ก่อให้เกิดคุณค่า (VA) มีค่าเท่ากับ 139.90 นาที คิดเป็นร้อยละ 43.66 จำแนกเป็นกิจกรรมนักท่องเที่ยวขึ้นนั่งประจำที่รถและ

ออกเดินทาง กิจกรรม ณ จุดด้านตรวจเขตอุทยานฯ และกิจกรรมชมดอกนางพญาเสือโคร่ง (7) (8) (9) (10) (11) (12) (13) จำแนกเป็นกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) มีค่าเท่ากับ 162.50 นาที คิดเป็นร้อยละ 50.71 จำแนกเป็น กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวเดินทางถึงชุมชน ทำการจอดรถ และเดินมาอยู่ที่ทำการของชมรมฯ กิจกรรมการออกเดินทางจากที่ทำการของชมรมฯ มายังจุดตรวจเขตอุทยานฯ และกิจกรรมการเดินทางระหว่างจุดจอดของแปลงปลูก และจำแนกเป็นกิจกรรมที่ไม่เกิดคุณค่า (NVA) คือกิจกรรมที่ไม่จำเป็นต้องออกได้ทันที มีค่าเท่ากับ 18 นาที คิดเป็นร้อยละ 5.61 มีกิจกรรมการตรวจวัดอุณหภูมิ กิจกรรมการสแกน QR CODE กิจกรรมการลงทะเบียนแบบกรอกข้อมูลในสมุดบันทึก และกิจกรรมการล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ (2) (3) (4) (5) กิจกรรมกรรมการชมรมฯ รับเงินจากนักท่องเที่ยว กิจกรรมการแจ้งข้อมูลสำคัญแก่นักท่องเที่ยว เช่น เบอร์ประจำรถ ชื่อผู้ขับที่ให้บริการ การสังเกตลักษณะของรถยนต์ การจ่ายค่าเข้าชมเขตอุทยานฯ ข้อมูลสถานะปริมาณการบานของดอกไม้ ที่ตั้งแปลงปลูกหรือสถานที่ที่นักท่องเที่ยวจะได้ชม กิจกรรมผู้ขับชี้แสดงต่อนักท่องเที่ยว กิจกรรมการแจ้งวิธีการขึ้น-ลงรถอย่างปลอดภัย และกิจกรรมการจ่ายค่าเข้าชมอุทยานฯ



614255611

ตาราง 36 ผลการวิเคราะห์กระบวนการไหลของคุณค่าการได้ซึ่งพึงที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย

กิจกรรม การทำซึ่งผง							
ขั้นตอน	ลำดับ	กระบวนการในกิจกรรมท่องเที่ยว	ประเภท VSM	พนักงาน (คน)	เวลาที่ใช้ (นาที)	หลัก ECRS	
ประเภทปฏิบัติงานเชิงเตรียมการ	การเตรียมแม่ซึ่งจากไร่	1	การเลือกแม่ซึ่งคุณภาพดี 4 กก. และแม่ซึ่งเพื่อจัดแสดงจากไร่ใน	NNVA	1	1440.00	R, S
	การเตรียมสถานที่ และผู้สาธิต	2	การทำความสะอาด บริเวณบ้านซึ่งรสนิยม ศาลา ห้องน้ำ และกำหนดผู้คนพานักท่องเที่ยวทำกิจกรรม	NNVA	2	1440.00	R, S
	การเตรียมอุปกรณ์และวัสดุดิบ	3	การเตรียมอุปกรณ์ 19 รายการ เตรียมเตา ที่รองเตา ไฟแชค ทัพพี กระทะ ถ่าน ที่คีบถ่าน ไม้พาย หม้อ เครื่องปั่น เขียง มีด ผ้าเช็ดมือผ้าขาวบาง จาน ถาด ซ้อน โต๊ะผ้าคลุม และ วัสดุดิบ 3 รายการ ซึ่ง นำเปล่า น้ำตาลทรายขาว	NNVA	1	60.00	C, R, S
ประเภทปฏิบัติงานเชิงสร้างผล	ลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง	4	การตรวจวัดอุณหภูมิ	NVA	2	7.00	E, C, R, S
		5	การสแกน OR CODE				
		6	การลงข้อมูลในสมุดบันทึก				
		7	การล้างมือ				
	การบรรยาย	8	ฟังที่มาของการท่องเที่ยวจากหัวหน้าชมรมฯ	VA	1	7.00	R, S
	การเตรียมไฟ	9	ผู้นำสาธิตก่อไฟเตาอั้งโล่ที่เตรียมไว้	NVA	1	3.00	E, S
	การเริ่มทำผลิตภัณฑ์	10	บอกวิธีดูซึ่ง การล้าง การหั่น	VA	1	5.00	R, S
		11	การปั่น การเติมน้ำ ประโยชน์				
		12	ใส่น้ำซึ่งลงกระทะ ตั้งเตา				
		13	การเติมน้ำตาลทราย				
		14	การสังเกตไฟ การคน การจับตัว				
	การเคี้ยวน้ำซึ่งให้เป็นผง	15	คนเคี้ยวน้ำซึ่งให้เป็นผง	VA	1	64.00	R, S
		16	ยกกระทะซึ่งผงลงจากเตา	NNVA			
	การบรรจุซึ่งผง	17	การบรรจุใส่ภาชนะของใส่อาหารแบบซีล หรือกระปุก	VA	1	30.00	R, S
งัด	นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ	18	นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ	NNVA	0	0.00	R
รวม						3,056	

จากตาราง 36 พบว่า กิจกรรมการทำชิงผงในปัจจุบันประกอบไปด้วย 10 ขั้นตอน มีกระบวนการทำงาน 18 กิจกรรม ใช้เวลาในการทำงานเฉลี่ยทุกขั้นตอนและกิจกรรมเท่ากับ 3,056 นาที สามารถจำแนกเป็นเวลาที่ใช้ดำเนินกิจกรรมการทำชิงผง (Process Time: PT) หรือ เวลาที่ก่อให้เกิดคุณค่า (VA) มีค่าเท่ากับ 105 นาที คิดเป็นร้อยละ 3.43 จำแนกเป็นกิจกรรมการบรรยาย ความเป็นมาของการท่องเที่ยวชุมชน ที่เชื่อมโยงมาถึงสินค้าชิงผง จากประธานหรือตัวแทนชมรมฯ กิจกรรมการเริ่มทำผลิตภัณฑ์ การสังเกตแม่ชิง การล้างการหัน กิจกรรมการปั่นเอาน้ำชิง การเติมน้ำ และการใช้ประโยชน์จากการชิง กิจกรรมการเติมน้ำตาลทราย กิจกรรมการสังเกตไฟ การคนเคี้ยว และการดูการจับตัวของชิง กิจกรรมการคนเคี้ยวชิงให้เป็นผง และกิจกรรมการบรรจุชิงผงใส่ซอง (8) (10) (11) (12) (13) (14) (15) (16) (17) จำแนกเป็นกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) มีค่าเท่ากับ 2,880 นาที คิดเป็นร้อยละ 94.24 จำแนกเป็น กิจกรรมการเตรียมหัวแม่ชิง คุณภาพดีที่มีอายุ 2 ปี กิจกรรมการเตรียมสถานที่ และผู้นำสาธิตการทำ กิจกรรมการเตรียมอุปกรณ์ และวัตถุดิบเพื่อใช้ในกิจกรรมการทำชิงผง และจำแนกเป็นกิจกรรมที่ไม่เกิดคุณค่า (NVA) คือกิจกรรมที่ไม่จำเป็นต้องออกได้ทันที มีค่าเท่ากับ 71 นาที คิดเป็นร้อยละ 2.32 มีกิจกรรมการตรวจวัตถุดิบ ภูมิ กิจกรรมการสแกน QR CODE กิจกรรมการลงทะเบียนแบบกรอกข้อมูลในสมุดบันทึก กิจกรรมการล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และการเตรียมเตาไฟเพื่อทำกิจกรรม (4) (5) (6) (7) (9)



614255611

ตาราง 37 ผลการวิเคราะห์กระบวนการไหลของคุณค่าการได้พักผ่อนในที่พักรวมที่บรรยากาศดี สะอาด สะดวก และปลอดภัย ได้เรียนรู้วัฒนธรรมของชุมชน

กิจกรรม การพักรวมในโฮมสเตย์						
ขั้นตอน	ลำดับ	กระบวนการในกิจกรรมท่องเที่ยว	ประเภท VSM	พนักงาน (คน)	เวลาที่ใช้ (นาที)	หลัก ECRS
บึ่งรถรับแขกเพื่อไปหมู่บ้าน	1	การทำความสะอาด และตรวจสอบความเรียบร้อยของบ้าน ห้องพัก บริเวณโดยรอบ	NNVA	2	1440.00	R, S
	2	การทำความสะอาดเครื่องนอน หมอน ผ้าห่ม นำมาซัก และตากให้แห้ง				
	3	การเตรียมการเก็บสำรองวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหาร น้ำสะอาดและอาหารเสริมอื่น ๆ	NNVA NVA	1	720.00	C, R, S
ผู้ดูแลโฮมสเตย์ไปรับแขก	4	เจ้าบ้านกล่าวทักทาย สอบถามข้อมูลการจองเพื่อการยืนยันข้อมูล	VA	1	8.00	R, S
	5	แนะนำข้อมูลกิจกรรม หรือสถานที่ที่น่าสนใจ การเรียนรู้ที่ร่วมทำได้ภายในบ้านพักหรือภายในชุมชน				
	6	การนำนักท่องเที่ยวไปยังห้องพัก				
ผู้ดูแลโฮมสเตย์ไปรับแขก	7	เจ้าบ้านนำเสนอกิจกรรม แก่นักท่องเที่ยวร่วมทำ	VA	1	840.00	R, S
	8	นักท่องเที่ยว check-out	VA	1	3.00	S
ผู้ดูแลโฮมสเตย์	9	นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ	NNVA	0	0.00	R
รวม					3,011.00	

จากตาราง 37 พบว่า กิจกรรมการพักรวมในโฮมสเตย์ ในปัจจุบันประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอน มีกระบวนการทำงาน 9 กิจกรรม ใช้เวลาในการทำงานเฉลี่ยทุกขั้นตอนและกิจกรรมเท่ากับ 3,011 นาที สามารถจำแนกเป็นเวลาที่ใช้ดำเนินกิจกรรม (Process Time: PT) หรือ เวลาที่ก่อให้เกิดคุณค่า (VA) มีค่าเท่ากับ 848 นาที คิดเป็นร้อยละ 28.16 จำแนกเป็นกิจกรรมเจ้าบ้านกล่าวทักทาย และสอบถามข้อมูลการจองเพื่อการยืนยันข้อมูลความต้องการในการเข้าพัก กิจกรรมการแนะนำ

ข้อมูลหรือสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชนที่น่าสนใจ กิจกรรมการนำนักท่องเที่ยวไปยังห้องพักที่จัดเตรียมไว้ กิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้วัฒนธรรมระหว่างเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยวผู้เข้าพัก และกิจกรรมนักท่องเที่ยวแจ้งออกจากที่พัก (Check-Out) (4) (5) (6) (7) (8) จำแนกเป็นกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) มีค่าเท่ากับ 1,803 นาที คิดเป็นร้อยละ 59.88 จำแนกเป็น กิจกรรมการเตรียมบ้านและห้องพักให้พร้อมรับนักท่องเที่ยว และกิจกรรมการเตรียมวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหาร (1) (2) (3) และจำแนกเป็นกิจกรรมที่ไม่เกิดคุณค่า (NVA) คือ กิจกรรมที่ไม่จำเป็นต้องตัดออกได้ทันที มีค่าเท่ากับ 360 นาที คิดเป็นร้อยละ 11.95 ในกิจกรรมการเตรียมวัตถุดิบประกอบอาหารเพื่อการประกอบอาหาร น้ำสะอาดและน้ำดื่ม

ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการไหลของคุณค่าสถานะปัจจุบัน (Current State VSM) ในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้ง 3 กิจกรรมเรียบร้อยแล้ว จึงนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานภายในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามหลักการ ECRS Analysis

5.2 ผลการวิเคราะห์หลังการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพรูปแบบการจัดการดำเนินงานภายในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตามหลักการ ECRS Analysis ประกอบด้วย การกำจัด (E: Eliminate) การรวมกัน (C: Combine) การจัดใหม่ (R: Rearrange) การทำให้ง่ายสะดวกรวดเร็ว (S: Simplify) เพื่อกำจัดเกิดปัญหา (ความสูญเปล่า) ในกระบวนการดำเนินงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับกิจกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 จัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโนโล



614255611

ตาราง 38 การกำจัดปัญหา(ความสูญเปล่า) ของกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯด้วยหลักการ ECRS Analysis

ก่อนการปรับปรุง			หลัก ECRS	แนวทางในการปรับปรุง
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ประเภท VSM	เวลา (นาที)		ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน
<p>1. นักท่องเที่ยวเดินทางถึงชุมชน (ที่ทำการของชมรมฯ) และทำการจอดรถยนต์ส่วนบุคคล</p> 	NNVA	1.50	S	<p>-ให้นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นพื้นที่จอดที่ว่างได้ในระยะไกล โดยให้ติดป้าย สัญลักษณ์ หรือระบบแนะนำที่จอดรถอัจฉริยะที่ระบุที่จอดชัดเจน (Smart Parking Guidance System)</p> 
<p>2. การลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง</p> 	NVA	11	E,C,R	<p>- ตัดการตรวจวัดอุณหภูมิ - ตัดการสแกน QR CODE - ตัดการกรอกข้อมูลในสมุดบันทึก - ตัดล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์</p> <p>ปรับปรุงโดยรวมขั้นตอนลงทะเบียนตรวจคัดกรองไว้ในแพลตฟอร์ม หรือแอปพลิเคชัน เพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถลงข้อมูลผ่านการจองด้วยตนเองล่วงหน้า ก่อนเดินทาง พนักงานเพียงตรวจหมายเลขข้อมูลยืนยันการจองและบริการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อนักท่องเที่ยวต้องการ</p>



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 38 (ต่อ)

ก่อนการปรับปรุง			หลัก ECRS	แนวทางในการปรับปรุง
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ประเภท VSM	เวลา (นาที)		ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน
<p>3. ใช้จ่ายเงินค่าธรรมเนียมและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว</p> 	NVA	7.00	E, R, S	<p>-ตัดการรับเงินจากนักท่องเที่ยว</p> <p>-ตัดการแจ้งข้อมูล เบอร์รถ ชื่อผู้ขับ ลักษณะรถยนต์ การจ่ายค่าเข้าชมเขตอุทยานฯ สถานที่ที่จะได้ชม</p> <p>ปรับปรุงโดย มีระบบปฏิบัติการให้นักท่องเที่ยวสามารถค้นหาข้อมูลสถานะการบาน ที่ตั้งแปลงปลูกกิจกรรมที่จัดและทำการจอง การจ่ายเงิน ข้อควรปฏิบัติได้ล่วงหน้าได้ด้วยตนเอง ผ่านแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันต่าง ๆ ร่วมกับแบบออฟไลน์</p> 

ตาราง 38 (ต่อ)

ก่อนการปรับปรุง			หลัก ECRS	แนวทางในการปรับปรุง
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ประเภท VSM	เวลา (นาที)		ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน
<p>4. การนำนักท่องเที่ยวขึ้นนั่งประจำที่รถ ผู้ขับขี่แสดงต่อนักท่องเที่ยวเพื่อจดจำ คนขับแจ้งวิธีการขึ้น-ลงรถ ลักษณะรถ การเดินทางอย่างปลอดภัย และออกเดินทาง</p>  	NNVA	3.30	C, S	<p>-รวมกระบวนการการแสดงตัวผู้ขับ และวิธีการขึ้น-ลงรถ ลักษณะรถ และการเดินทางอย่างปลอดภัย เข้ากับขั้นตอนที่ 3</p> <p>ปรับปรุงโดยการมีป้ายคัมบัง (สื่อสายตา Visual) บอกรายการรถที่จุดจอดให้ชัดเจน เพื่อช่วยให้มองเห็นได้ง่ายในระยะไกล</p> 
<p>5. การตรวจข้อมูล ณ จุดตรวจเขตอุทยานฯ โดยเจ้าหน้าที่กรมอุทยานฯ และการจ่ายค่าเข้าชม</p>  	NNVA NVA	21.60	E, C, S	<p>-ตัดการรับเงินจากนักท่องเที่ยวไปรวมกับขั้นตอนที่ 3 และเปลี่ยนให้คนขับทำหน้าที่เพียงยืนยันข้อมูลผู้โดยสารกับเจ้าหน้าที่</p>  



614255611

MSU iThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 38 (ต่อ)

ก่อนการปรับปรุง			หลัก ECRS	แนวทางในการปรับปรุง
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ประเภท VSM	เวลา (นาที)		ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน
<p>6. การขับรถนำนักท่องเที่ยวขึ้นเขา ภูมโล ชมดอกนางพญาเสือโคร่ง การหยุดหรือจอดรถให้ชม ทัศนียภาพและถ่ายรูปตามแปลง ปลูกที่มีดอกบานและเข้าจอดได้ และรอนักท่องเที่ยวกลับขึ้นรถ</p> 	VA	241.00	R, S	<p>ปรับปรุงโดยให้คนขับจอดรถใน ตำแหน่งที่ได้ระบุไว้เท่านั้น การ ระบุหมายเลขแปลงตามที่กรมฯ ได้ กำหนดไว้ เคารพกฎอุทยาน เพิ่ม การบอกระยะเวลาจอดโดยเฉลี่ย และแนะนำข้อควรปฏิบัติในการ ท่องเที่ยวที่ถูกต้อง</p>  
<p>7. การขับรถนำนักท่องเที่ยวกลับ ลงเขาไปยังจุดจอดของชมรมฯ หรือสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการ</p> 	VA	35.00	S	<p>กำหนดที่ส่งนักท่องเที่ยวจาก สถานที่รับก่อนเป็นอันดับแรก พร้อมสอบถามจุดส่งที่เพิ่มเติมใหม่ ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ</p> 
<p>8. นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ</p>	NNVA	0.00	R	<p>เพิ่มกระบวนการวัดผลประเมินผล ความพึงพอใจหลังรับบริการเพื่อ การปรับปรุงครั้งต่อไป</p>



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 39 สรุปการปรับปรุงขั้นตอนในงานกิจกรรมการเจ้าหน้าที่ฯ ด้วยหลักการ ECRS Analysis

การปรับปรุง	ขั้นตอนที่	รายละเอียดการปรับปรุงกิจกรรม
S	ขั้นตอนที่ 1	ปรับปรุงให้นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นพื้นที่จอดที่ว่างสามารถนำรถเข้าจอดได้ในระยะไกล โดยเพิ่มการติดป้าย และสัญลักษณ์ หรือระบบแนะนำที่จอดรถอัจฉริยะที่ชัดเจนบ่งบอกช่องจอด (Smart Parking Guidance System)
E, C, R	ขั้นตอนที่ 2	<ul style="list-style-type: none"> - ตัดการตรวจวัดอุณหภูมิ ณ จุดที่ทำการ - ตัดการสแกน QR CODE ไทยชนะ ณ จุดที่ทำการ - ตัดการกรอกข้อมูลในสมุดบันทึก ณ จุดที่ทำการ - ตัดการล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ณ จุดที่ทำการ - รวมกิจกรรม 2, 3, 4, 5 ด้วยแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มต่าง ๆ <p>เพิ่มระบบการลงทะเบียนแบบออนไลน์เพื่อให้นักท่องเที่ยวดำเนินการลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง ก่อนการเดินทางมาถึงชุมชน เปลี่ยนให้นักท่องเที่ยวแสดงเพียงหลักฐานดังกล่าวต่อชมรมฯ เพื่อลดขั้นตอน เวลา และวัสดุอุปกรณ์ ช่วยให้สามารถออกเดินทางได้เร็วขึ้น</p>
E, R, S	ขั้นตอนที่ 3	<ul style="list-style-type: none"> - ตัดการรับเงินจากนักท่องเที่ยว - ตัดการแจ้งข้อมูล เบอร์รถ ชื่อผู้ขับ การสังเกตลักษณะรถยนต์ <p>การจ่ายค่าเข้าชมเขตอุทยานฯ สถานที่ที่จะได้ชม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงโดยให้นักท่องเที่ยวสามารถสืบค้นหาข้อมูลสถานะปริมาณการบานของดอกไม้ได้ก่อนตัดสินใจ และทำการจอง การจ่ายเงิน ข้อควรปฏิบัติในการท่องเที่ยวได้ล่วงหน้าได้ด้วยตนเอง ผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ และแอปพลิเคชัน พนักงานเพียงตรวจหมายเลขข้อมูลยืนยันการจองและบริการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อนักท่องเที่ยวต้องการ
C, S	ขั้นตอนที่ 4	<ul style="list-style-type: none"> - รวมกระบวนการการแสดงตัวผู้ขับและวิธีการขึ้น-ลงรถ ลักษณะรถ และการเดินทางอย่างปลอดภัย เข้ากับขั้นตอนที่ 3 - ปรับปรุงโดยการมีป้ายสื่อสาร คัมบัง Kamban (สื่อสายตา Visual) บอกตารางคิวรถที่จุดจอดให้ชัดเจนเพื่อช่วยให้มองเห็นได้ง่ายในระยะไกล

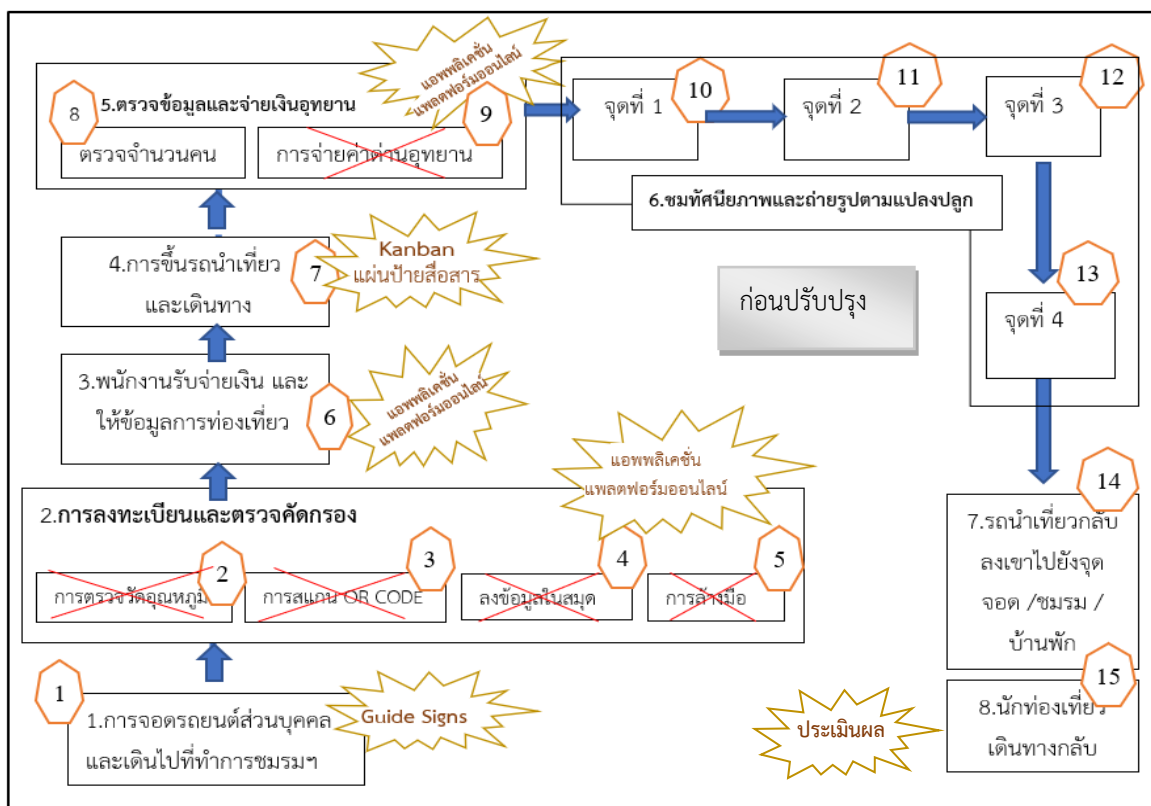


614255611

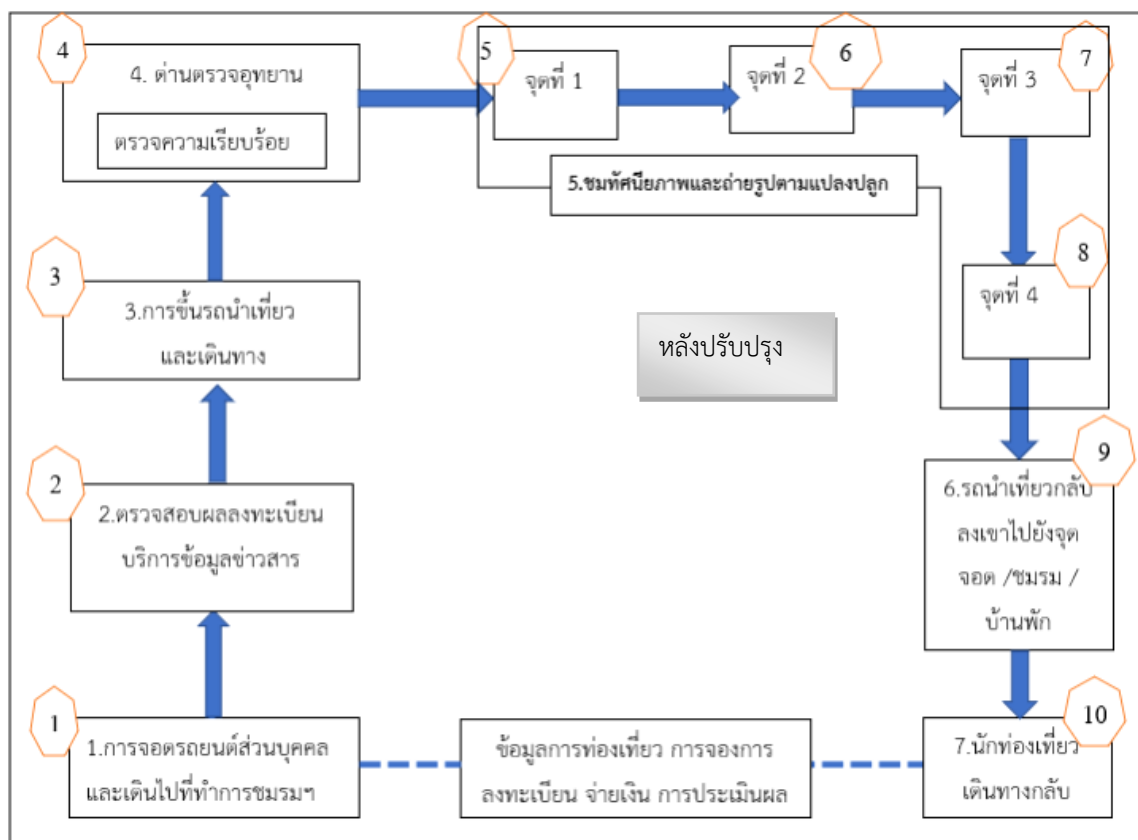
MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 39 (ต่อ)

การปรับปรุง	ขั้นตอนที่	รายละเอียดการปรับปรุงกิจกรรม
E, C, S	ขั้นตอนที่ 5	-ตัดการรับเงินจากนักท่องเที่ยวไป รวมกับขั้นตอนที่ 3 และเปลี่ยนให้คนขับทำหน้าที่เพียงยืนยันข้อมูลผู้โดยสารกับเจ้าหน้าที่
R, S	ขั้นตอนที่ 6	ปรับปรุงโดยให้คนขับจอดรถในตำแหน่งที่ได้ระบุไว้เท่านั้น การระบุหมายเลขแปลงตามทีกรมา ได้กำหนดไว้ เคารพกฎอุทยาน เพิ่มการบอกระยะเวลาจอดโดยเฉลี่ย และแนะนำข้อควรปฏิบัติในการท่องเที่ยวที่ถูกต้อง
S	ขั้นตอนที่ 7	คนขับกำหนดจุดที่ส่งนักท่องเที่ยวจากสถานที่รับก่อนเป็นอันดับแรก พร้อมสอบถามจุดส่งที่เพิ่มเติมใหม่ตามทีนักท่องเที่ยวต้องการ
R	ขั้นตอนที่ 8	เพิ่มกระบวนการวัดผลประเมินผลความพึงพอใจหลังรับบริการเพื่อการปรับปรุงครั้งต่อไป



ภาพประกอบ 47 แสดงกระบวนการไหลของคุณค่าในงานกิจกรรมปัจจุบัน ก่อนการปรับปรุง



ภาพประกอบ 48 แสดงกระบวนการไหลของคุณค่าในงานกิจกรรมปัจจุบัน หลังการปรับปรุง

ดังนั้น ภายหลังจากการวิเคราะห์ตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงานส่งมอบคุณค่าตลอดทั้งกระบวนการของสถานะปัจจุบัน (Current State VSM) และระบุปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นภายในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนของกิจกรรมการจัดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโนโลเรียบร้อยแล้ว (ภาพประกอบ 47) จึงใช้การปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานตามหลักการ ECRS Analysis และจะปรากฏแผนภาพการดำเนินงานในอนาคต ดังภาพประกอบ 48

ตาราง 40 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการดำเนินงานจัดการกิจกรรมการเจ้าหน้าที่ฯ ตาม
ประเด็นการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทต้นทุน ประเด็นการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ							
ต้นทุนพนักงาน / คนปฏิบัติงาน (คน)					ระยะเวลารวมทั้งหมดที่ใช้ในกิจกรรม (นาที)		
ก่อนปรับปรุง		หลังปรับปรุง		ส่วนต่าง ลดลงร้อยละ	ก่อน ปรับปรุง	หลัง ปรับปรุง	ส่วนต่างลดลง ร้อยละ
พนักงาน (คน)	ทำกิจกรรม (อย่าง)	พนักงาน (คน)	ทำกิจกรรม (อย่าง)				
4	15	4	10	33.33	320.40	302.40	5.61
รวม ลดกิจกรรมที่พนักงานต้องทำ 5 อย่าง					รวม ลดเวลา 18 นาที		

จากภาพประกอบ 48 และตาราง 40 พบว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานจัดการ
กิจกรรมเจ้าหน้าที่ฯ ศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ศรีนครินทร์ เพื่อการได้ชมและถ่ายรูปกับ
ดอกนางพญาเสือโคร่งที่บ้านสวยและมีจำนวนมากอย่างปลอดภัยตลอดเส้นทางในอนาคตจะประกอบ
ไปด้วย 7 ขั้นตอนการทำงาน จาก 8 ขั้นตอน ลดลงไป 1 ขั้นตอน ประสิทธิภาพด้านต้นทุนพนักงาน/
คนปฏิบัติงาน และเวลา พบว่า ต้นทุนก่อนปรับปรุงประสิทธิภาพ ใช้ต้นทุนพนักงาน/ คนปฏิบัติงาน 4
คน ทำกิจกรรม 15 อย่าง ใช้เวลาในกระบวนการให้บริการในกิจกรรมการเจ้าหน้าที่ฯ รวมทั้งหมด
(LT) 320.40 นาที ภายหลังจากปรับปรุงประสิทธิภาพ พบว่า ด้านต้นทุนพนักงาน/ คนปฏิบัติงาน 4
คน ทำกิจกรรม 10 อย่าง ทำให้ลดกิจกรรมที่พนักงานต้องทำได้ 5 อย่าง (ร้อยละ 33.33) และ
ประสิทธิภาพด้านเวลา พบว่า สามารถลดเวลาในกระบวนการให้บริการในกิจกรรมการเจ้าหน้าที่ฯ
รวมทั้งหมด (LT) เหลือ 302.40 นาที ทำให้ลดเวลาในกระบวนการให้บริการได้ 18 นาที (ร้อยละ
5.61)



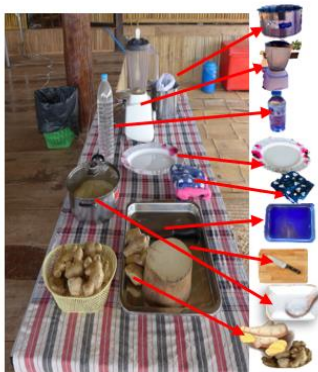
614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

กิจกรรมที่ 2 การทำชิงผง

ตาราง 41 การกำจัดปัญหา(ความสูญเปล่า) ของกิจกรรมการทำชิงผง ด้วยหลักการ ECRS Analysis

ก่อนการปรับปรุง			หลัก ECR S	แนวทางในการปรับปรุง
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ประเภท VSM	เวลา (นาที)		ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน
1. การเตรียมหัวแม่ชิงคุณภาพดีที่มีอายุ 2 ปี จากไร่ชิงของชุมชน	NNVA	1440.0 0	S	ให้มีการแจ้งลักษณะของกิจกรรมระบุจำนวนแม่ชิงหรือชิงที่ต้องการใช้ที่แน่ชัดและระบุถึงลักษณะของวัตถุดิบชิงที่ต้องการหลังจากการรับรองกิจกรรม
2. การเตรียมสถานที่ และผู้นำสาธิตการทำกิจกรรม	NNVA	1440.0 0	S	เพิ่มให้มีตารางปฏิทินกิจกรรมไว้เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วถึง และระบุชื่อผู้รับผิดชอบผู้ปฏิบัติงานที่ชัดเจนแน่นอน เพื่อส่งเสริมการรับรู้การเตรียมความพร้อมและเกิดการเชื่อมโยงต่อยอดกิจกรรม
3. การเตรียมอุปกรณ์ (19 รายการ)และวัตถุดิบ (3 รายการ) เพื่อใช้ในกิจกรรม	NNVA	60.00	C, R, S	-รวมกิจกรรมไว้กับขั้นตอนที่ 2 -เปลี่ยนวิธีการจัดเก็บอุปกรณ์สำหรับใช้ในกิจกรรมโดยแยกออกเป็นสัดส่วน จากอุปกรณ์ทั่วไป ตรวจสอบให้มีสภาพดีก่อนเก็บ -เพิ่มให้มีรายการตรวจเช็คอุปกรณ์และวัตถุดิบตามรายการเพื่อลดเวลาเช็คของ



อุปกรณ์	มี	ไม่มี	ชำรุด
เตา และของเตา	✓	✓	✓
ไฟแช็คชนิดไม้ขีด	✓	✓	✓
กระทะ แบบ 2 พู	✓	✓	✓
ฮ่านได้ คัดสีจาน	✓	✓	✓
เชือก ผัดเส้น	✓	✓	✓
เครื่องปั่น	✓	✓	✓
หม้อใส่น้ำแข็ง	✓	✓	✓
จาน ภาชนะอื่น	✓	✓	✓

ตาราง 41 (ต่อ)

ก่อนการปรับปรุง			หลัก ECRS	แนวทางในการปรับปรุง
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ประเภท VSM	เวลา (นาที)		ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน
4. การลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง 	NVA	7.00	E, C, S	<ul style="list-style-type: none"> - ตัดการตรวจวัดอุณหภูมิ - ตัดการสแกน QR CODE - ตัดการกรอกข้อมูลในสมุดบันทึก - ตัดล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ - รวมกิจกรรมทั้งหมดไว้ในระบบการจองและการนัดหมายการทำกิจกรรมผ่านแอปพลิเคชัน หรือระบบแพลตฟอร์มต่าง ๆ โดยให้แนบผลตรวจคัดกรองให้แก่กลุ่มหรือชมรมฯ ไว้ก่อนออกเดินทาง - เจ้าหน้าที่เพียงต้อนรับนักท่องเที่ยวพร้อมกับการเล่าเรื่อง
5. การบรรยายการท่องเที่ยวชุมชนจากหัวหน้าชมรม  	VA	7.00	R, S	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับการนำเสนอเรื่องราวชุมชนและสินค้าให้ทันสมัยและน่าสนใจ สู่ถึงวัตถุประสงค์เชิงคุณภาพดี - เพิ่มรูปแบบการนำเสนอผ่านนวัตกรรม เช่น เล่าเรื่องผ่านวิดีโอ การสแกน QR CODE ดูข้อมูล หรือการนำเสนอโดยใช้ เทคโนโลยี Virtual Reality (VR) เสมือนจริง 

ตาราง 41 (ต่อ)

ก่อนการปรับปรุง			หลัก ECRS	แนวทางในการปรับปรุง
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ประเภท VSM	เวลา (นาที)		ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน
<p>6. การเตรียมก่อเตาไฟเพื่อทำกิจกรรม</p> 	NVA	3.00	E, S	<ul style="list-style-type: none"> - ตัดการใช้เตาอั้งโล่เปลี่ยนเป็นใช้เตาแก๊สหุงต้มแทน - ปรับตำแหน่งการวางเตาที่ชนย้ายสะดวกและปลอดภัย
<p>7. การเริ่มทำผลิตภัณฑ์ โดยผู้นำสาธิตเล่าวิธีพร้อมสาธิตการคัดเลือกขิง การทำความสะอาด การหั่น การปั่น การกรองเอาน้ำขิง การใช้ประโยชน์จากกากของขิงที่เหลือวิธีการทำ ส่วนผสม การปรุง การเติมน้ำตาลทราย เทคนิคการทำ</p>  	VA	5.00	R, S	<p>-เพิ่มให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมลงมือทำร่วมไปกับกิจกรรมมากขึ้น โดยจัดโต๊ะไว้เพื่อนักท่องเที่ยวอีก 1 ชุด แยกออกจากชุดการสาธิต</p>   

ตาราง 41 (ต่อ)

ก่อนการปรับปรุง			หลัก ECRS	แนวทางในการปรับปรุง
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ประเภท VSM	เวลา (นาที)		ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน
<p>8. การคนเคี้ยวน้ำขิงให้เป็นผง ใช้ทักษะและความชำนาญในการ กวนน้ำขิง การสังเกตไฟ การคนหรือ เคี้ยวอย่างถูกต้อง</p> 	<p>VA NVA</p>	64.00	R, S	<p>- ปรับระยะวางเตา ตำแหน่งของ กระจก และด้ามไม้พายสำหรับ กวนให้มีระดับความสูงที่ พอเหมาะกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อลด ความเมื่อยล้าที่อาจเกิดขึ้น</p> 
<p>9. การบรรจุขิงผง</p>   	VA	30.00	R, S	<p>- ปรับปรุงการเพิ่มมูลค่าให้สินค้า ด้วยการการสร้างภาพจำผ่านการ พัฒนาโลโก้ บรรจุภัณฑ์ (Package) ขิงผง และตราผลิตภัณฑ์ที่สื่อถึง ขิงที่เป็นเอกลักษณ์ชุมชน รวมถึง พัฒนาสินค้าที่ระลึกที่ทำจากขิง ให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น เช่น ขิงแก้ว ลูกอมขิง ขิงหยอง ซอส ขิง แยมขิง เป็นต้น</p> <p>- เพิ่มการพัฒนาสินค้าที่ระลึกของ ชุมชนให้มากขึ้นผ่านการนำ เอกลักษณ์ขิงคุณภาพมาต่อยอด สินค้าของฝากให้หลากหลาย เช่น แก้วน้ำ เสื้อ กระเป๋าผ้า</p> <p>- เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย สินค้าระบบออนไลน์</p>



614255611

ตาราง 41 (ต่อ)

ก่อนการปรับปรุง			หลัก ECRS	แนวทางในการปรับปรุง
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ประเภท VSM	เวลา (นาที)		ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน
				
10. นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ	NNVA	0.00	R	เพิ่มกระบวนการวัดผล ประเมินผลความพึงพอใจหลังรับ บริการเพื่อการปรับปรุงครั้งต่อไป

ตาราง 42 สรุปการปรับปรุงขั้นตอนในงานกิจกรรมการทำชิงผง ด้วยหลักการ ECRS Analysis

การปรับปรุง	ขั้นตอนที่	รายละเอียดการปรับปรุงกิจกรรม
S	ขั้นตอนที่ 1	ปรับปรุงให้มีการแจ้งลักษณะของกิจกรรมระบุจำนวนแม่ชิงหรือชิงที่ ต้องการใช้ที่แน่ชัด และระบุถึงลักษณะของวัตถุดิบชิงที่ต้องการ หลังจากการรับจองทำกิจกรรม
S	ขั้นตอนที่ 2	เพิ่มให้มีตารางปฏิทินกิจกรรมไว้เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เกี่ยวข้อง ได้รับทราบโดยทั่วถึง และระบุชื่อผู้รับผิดชอบผู้ปฏิบัติงานที่ชัดเจน แน่นอน เพื่อส่งเสริมการรับรู้การเตรียมความพร้อม และเกิดการ เชื่อมโยงต่อยอดกิจกรรม

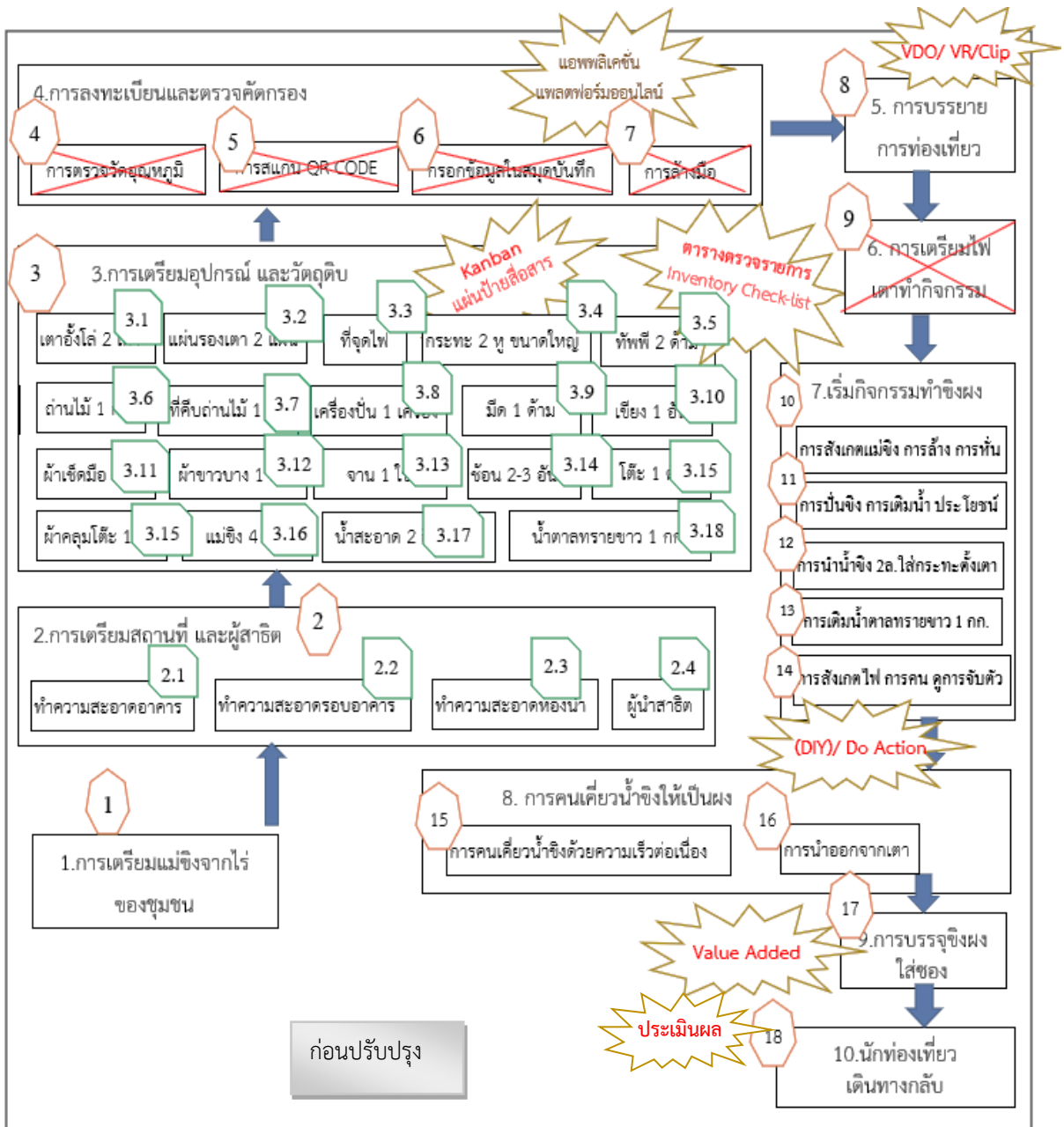
ตาราง 42 (ต่อ)

การปรับปรุง	ขั้นตอนที่	รายละเอียดการปรับปรุงกิจกรรม
C, R, S	ขั้นตอนที่ 3	-รวมกิจกรรมไว้กับขั้นตอนที่ 2 -เปลี่ยนวิธีการจัดเก็บอุปกรณ์สำหรับใช้ในกิจกรรมโดยแยกออกเป็นสัดส่วนจากอุปกรณ์ทั่วไป และตรวจสอบให้มีสภาพดีก่อนเก็บ -เพิ่มให้มีรายการตรวจเช็คอุปกรณ์และวัตถุติดตามรายการเพื่อลดเวลา
E, C, S	ขั้นตอนที่ 4	- ตัดการตรวจวัดอุณหภูมิ - ตัดการสแกน QR CODE - ตัดการกรอกข้อมูลในสมุดบันทึก - ตัดล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ - รวมกิจกรรมทั้งหมดไว้ในระบบการจองและการนัดหมายการทำกิจกรรมผ่านแอปพลิเคชัน หรือระบบแพลตฟอร์มต่าง ๆ โดยให้แนบผลตรวจคัดกรองให้แก่กลุ่มหรือชมรมฯ ไว้ก่อนออกเดินทาง เจ้าหน้าที่ต้อนรับนักท่องเที่ยวพร้อม ๆ กับการเล่าเรื่อง
R, S	ขั้นตอนที่ 5	-ปรับการนำเสนอเรื่องราวชุมชนและสินค้าให้น่าสนใจ สื่อถึงวัตถุดิบซึ่งแก้มีคุณภาพดีที่ชุมชนนำมาใช้เพื่อการทำสินค้าซึ่งพนักงานท่องเที่ยวทำ -เพิ่มรูปแบบการนำเสนอผ่านนวัตกรรม เช่น เล่าเรื่องผ่านวิดีโอ การสแกน QR CODE ดูข้อมูล หรือการนำเสนอโดยใช้ เทคโนโลยี Virtual Reality (VR) เทคโนโลยีเสมือนจริง -ปรับการนำเสนอเรื่องราวชุมชนและสินค้าให้น่าสนใจสื่อถึงเอกลักษณ์ -เพิ่มรูปแบบการนำเสนอผ่านนวัตกรรม เช่น เล่าเรื่องผ่านวิดีโอ การสแกน QR CODE ดูข้อมูล หรือการนำเสนอโดยใช้ เทคโนโลยี Virtual Reality (VR) เทคโนโลยีเสมือนจริง
E, S	ขั้นตอนที่ 6	- ตัดการใช้เตาอังโล่เปลี่ยนเป็นใช้เตาแก๊สหุงต้มแทน - ปรับตำแหน่งการวางเตาที่ขนย้ายสะดวกและปลอดภัย

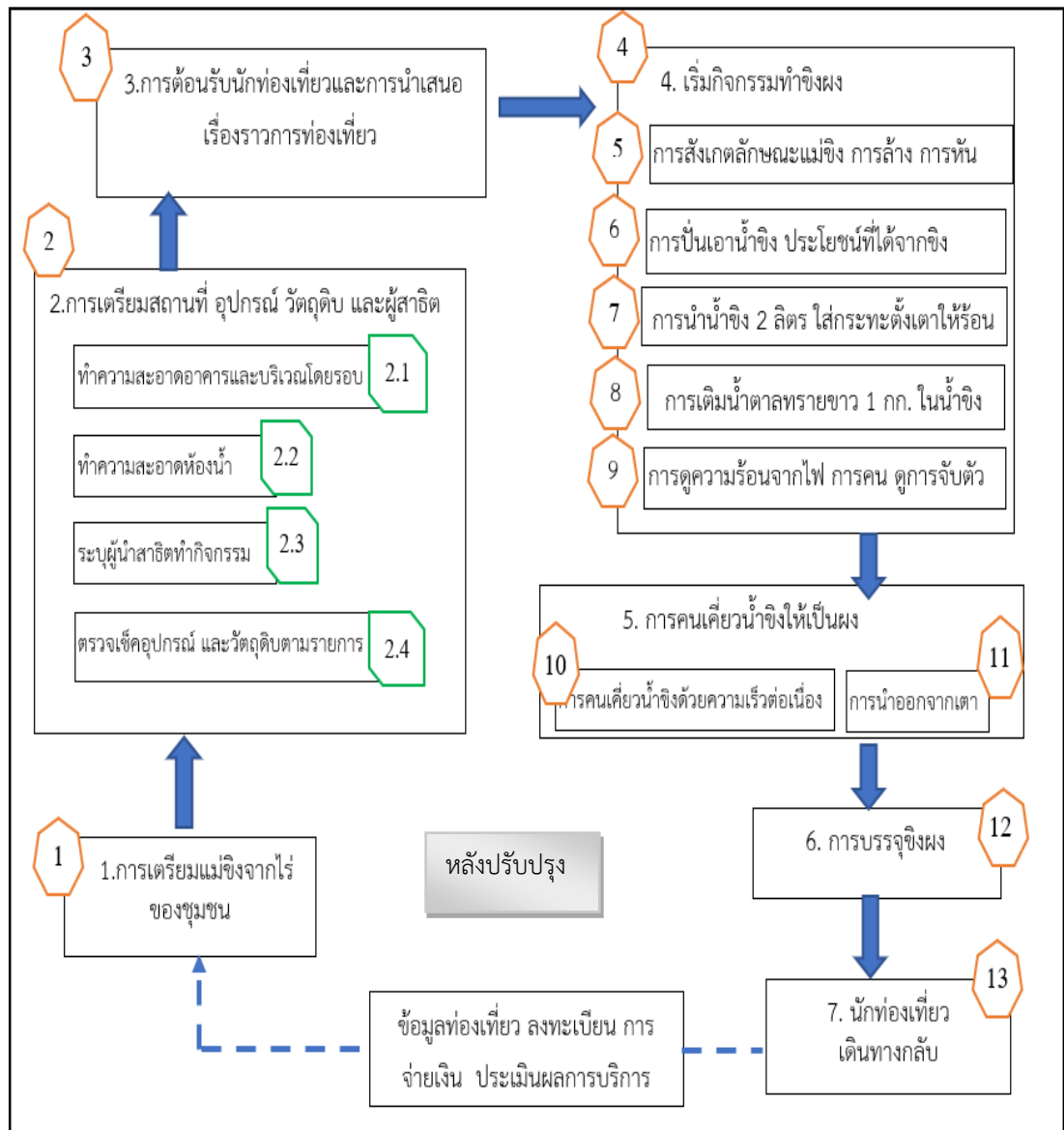
ตาราง 42 (ต่อ)

การปรับปรุง	ขั้นตอนที่	รายละเอียดการปรับปรุงกิจกรรม
R, S	ขั้นตอนที่ 7	-เพิ่มให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมลงมือทำร่วมไปกับกิจกรรมมากขึ้น โดยจัดโต๊ะพร้อมอุปกรณ์ วัสดุดิบไว้อีก 1 ชุด แยกออกจากชุดการสาธิต เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมทำกิจกรรมด้วยตนเองอย่างทั่วถึง
R, S	ขั้นตอนที่ 8	- ปรับระยะเวลาว่างเตา ตำแหน่งของกระทะ และด้ามไม้พายสำหรับกวนให้มีระดับความสูงที่พอเหมาะกับผู้ใช้ปฏิบัติงาน เพื่อลดความเมื่อยล้าที่อาจเกิดขึ้น
R, S	ขั้นตอนที่ 9	-ให้มีการสร้างภาพจำผ่านการพัฒนาโลโก้ การบรรจุห่อ (Package) ชิงผง และตราผลิตภัณฑ์ที่สื่อถึงชิงที่เป็นเอกลักษณ์ชุมชน รวมถึงพัฒนาสินค้าที่ระลึกให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น เช่น ชิงแก้ว ลูกอมชิง ชิงหยอง ซอสชิง แยมชิง เป็นต้น -เพิ่มการพัฒนาสินค้าที่ระลึกของชุมชนให้มากขึ้นผ่านการนำเอกลักษณ์ชิงคุณภาพมาต่อยอดสินค้าของฝากให้หลากหลาย เช่น แก้วน้ำ เสื้อ กระเป๋าผ้า เป็นต้น -เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าระบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มยอดขาย
R	ขั้นตอนที่ 10	เพิ่มกระบวนการวัดผลประเมินผลความพึงพอใจหลังรับบริการเพื่อการปรับปรุงครั้งต่อไป

ดังนั้น ภายหลังจากการวิเคราะห์ตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงานส่งมอบคุณค่าตลอดทั้งกระบวนการของสถานะปัจจุบัน (Current State VSM) และระบุปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ที่เกิดขึ้นภายในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนของกิจกรรมการทำชิงผงเรียบร้อยแล้ว (ภาพประกอบ 49) จึงใช้การปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานตามหลักการ ECRS Analysis และจะปรากฏแผนภาพการดำเนินงานในอนาคต ดังภาพประกอบ 50



ภาพประกอบ 49 แสดงข้อมูลกระบวนการไหลของคุณค่าในงานกิจกรรมปัจจุบัน ก่อนการปรับปรุง



ภาพประกอบ 50 แสดงกระบวนการไหลของคุณค่าในงานกิจกรรมปัจจุบัน หลังการปรับปรุง

ตาราง 43 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการดำเนินงานจัดการกิจกรรมการทำชิงผง ตามประเด็น
การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทต้นทุน ประเด็นการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ							
ต้นทุนพนักงาน / คนปฏิบัติงาน (คน)					ระยะเวลารวมทั้งหมดที่ใช้ในกิจกรรม (นาที)		
ก่อนปรับปรุง		หลังปรับปรุง		ส่วนต่าง ลดลงร้อยละ	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	ส่วนต่างลดลง ร้อยละ
พนักงาน (คน)	ทำ กิจกรรม (อย่าง)	พนักงาน (คน)	ทำกิจกรรม (อย่าง)				
2	18	2	13	29.41	3,056	2,985	2.33
รวม ลดกิจกรรมที่พนักงานต้องทำ 5 อย่าง					รวม ลดเวลา 70 นาที		

จากภาพประกอบ 50 และตารางที่ 43 พบว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานจัดการ
กิจกรรมการทำชิงผง เพื่อการได้ชิงผงที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย ในอนาคตจะประกอบไปด้วย 7
ขั้นตอนการทำงาน จาก 10 ขั้นตอน ลดลงไป 3 ขั้นตอน ประสิทธิภาพด้านต้นทุนพนักงาน/คน
ปฏิบัติงาน และเวลา พบว่า ต้นทุนก่อนปรับปรุงประสิทธิภาพ ใช้ต้นทุนพนักงาน/ คนปฏิบัติงาน 2
คน ทำกิจกรรม 18 อย่าง ใช้เวลาในกระบวนการให้บริการในกิจกรรมการทำชิงผง รวมทั้งหมด (LT)
3,056 นาที ภายหลังการปรับปรุงประสิทธิภาพ พบว่า ด้านต้นทุนพนักงาน/ คนปฏิบัติงาน 2 คน
ทำกิจกรรม 13 อย่าง ทำให้ลดกิจกรรมที่พนักงานต้องทำได้ 5 อย่าง (ร้อยละ 29.41) และ
ประสิทธิภาพด้านเวลา พบว่า สามารถลดเวลาในกระบวนการเตรียมการให้บริการในกิจกรรมการทำ
ชิงผง รวมทั้งหมด (LT) 2,985 นาที ทำให้ลดเวลาในกระบวนการให้บริการได้ 70 นาที (ร้อยละ 2.33)

กิจกรรมที่ 3 การพักแรมในโฮมสเตย์

ตาราง 44 การกำจัดปัญหา(ความสูญเปล่า) กิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ด้วยหลักการ ECRS Analysis

ก่อนการปรับปรุง			หลัก ECRS	แนวทางในการปรับปรุง
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ประเภท VSM	เวลา (นาที)		ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน
1. การเตรียมบ้าน และห้องพักให้พร้อม รับนักท่องเที่ยว	NNVA	1440.00	R, S	- ปรับปรุงให้มีการประชุมประสานงานใน ระหว่างกลุ่มและชมรมฯ เพื่อเตรียมความ พร้อมด้านที่พักและกิจกรรมในชุมชนก่อน การเปิดฤดูกาลท่องเที่ยว -ให้มีการเตรียมที่พักร่วมไปกับการ เตรียมพร้อมกิจกรรมการเรียนรู้เอกลักษณ์ วัฒนธรรมระหว่างกันเพื่อนำเสนอผู้เข้าพักได้ ทำกิจกรรมร่วมกันในชุมชน
2. การเตรียมวัตถุดิบ เพื่อการประกอบ อาหาร 	NNVA NVA	720.00	C, R, S	-รวมการเตรียมวัตถุดิบกับขั้นตอนที่ 1 -ตรวจสอบวัตถุดิบเมื่อมีการจองเกิดขึ้นก่อน เท่านั้น โดยการสำรวจจำนวนวัตถุดิบอาหาร ที่มีอยู่เดิมก่อน เพื่อการวางแผนการจัดซื้อ จัดหาเพิ่มเติมให้เพียงพอกับผู้เข้าพัก - เพิ่มการประสานงานกับผู้ผลิต ผู้จำหน่าย สินค้าและวัตถุดิบในชุมชนก่อนเพื่อการจัดซื้อ จัดหาวัตถุดิบที่สดใหม่ราคาย่อมเยา และลด เวลาและค่าใช้จ่ายการเดินทางไกล
3. การต้อนรับ และ นำนักท่องเที่ยวไปยัง ห้องพัก	VA	8.00	E, R, S	-ตัดการสอบถามข้อมูลซ้ำ เปลี่ยนเป็นการ ทวนข้อมูลจากการนัดหมายและการจองแทน และสอบถามข้อมูลความต้องการที่ เปลี่ยนแปลงไปจากข้อมูลเดิม



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 44 (ต่อ)


ก่อนการปรับปรุง			หลัก ECRS	แนวทางในการปรับปรุง
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ประเภท VSM	เวลา (นาที)		ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน
				<p>- ให้มีรูปถ่ายสถานที่จริงในปัจจุบัน อยู่ในสื่อการโฆษณาบ้านพัก ระบุข้อจำกัดในการบริการ ราคาที่พัก ช่องทางการติดต่อสอบถามเพื่อความสะดวกล่วงหน้าก่อนเข้าพัก</p> <p>- เพิ่มช่องทางในการรวบรวมข้อมูลที่ที่พักและกิจกรรมการท่องเที่ยว และการจองไว้ในแอปพลิเคชัน หรือระบบแพลตฟอร์มต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการหาข้อมูลการท่องเที่ยวและการนัดหมาย</p>
<p>4. การพักผ่อนหย่อนใจและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ วัฒนธรรมระหว่างเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยวผู้เข้าพัก</p>  	VA	840.00	R, S	<p>- ปรับเปลี่ยนให้เจ้าของบ้านพัก นำเสนอกิจกรรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ โดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์ที่นักท่องเที่ยวสามารถร่วมทำกิจกรรมได้ภายในบ้านพัก หรือภายในชุมชน ร่วมไปกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า</p> <p>- เพิ่มการประสานงานร่วมกันในกลุ่มและชมรมฯ ผู้ผลิตสินค้าและผลิตภัณฑ์ชุมชนต่าง ๆ กลุ่มอาชีพ ตลอดจนแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน เพื่อทำกิจกรรมการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ การ</p>



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 44 (ต่อ)

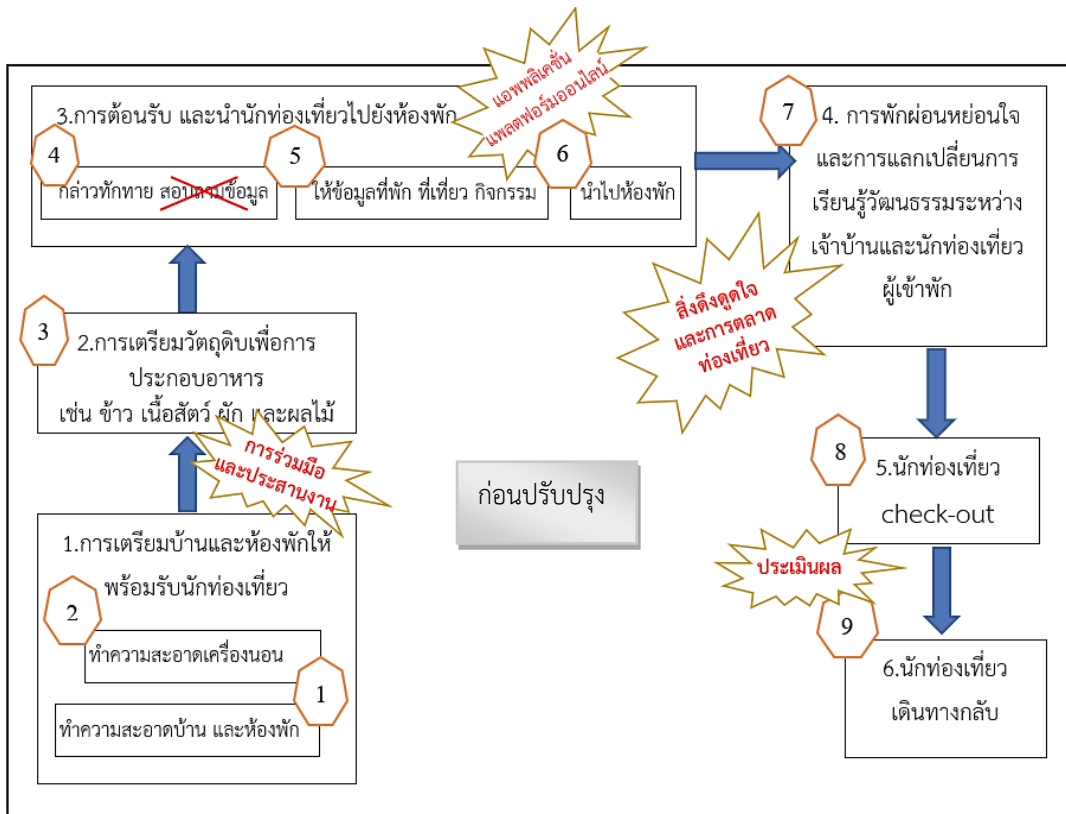
ก่อนการปรับปรุง			หลัก ECRS	แนวทางในการปรับปรุง
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ประเภท VSM	เวลา (นาที)		ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน
				จำหน่ายสินค้าของที่ระลึกชุมชน และเพื่อกำหนดกิจกรรมและเส้นทางการท่องเที่ยวโปรแกรมดังกล่าวให้แก่ผู้เข้าพักได้ร่วมกิจกรรมเพื่อกระจายรายได้ให้เกิดการหมุนเวียนเศรษฐกิจของชุมชน
5. นักท่องเที่ยวแจ้งออกจากที่พัก (Check-Out)	VA	3.00	S	-ให้เจ้าบ้านมีการทวนข้อมูลวันแจ้งออกจากที่พัก (Check-Out) เมื่อทำการแจ้งเข้าพัก (Check-In)
6. นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ	NNVA	0.00	R	เพิ่มกระบวนการวัดผลประเมินผลความพึงพอใจหลังรับบริการเพื่อการปรับปรุงครั้งต่อไป

ตาราง 45 สรุปการปรับปรุงขั้นตอนในกิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ ด้วยหลักการ ECRS Analysis

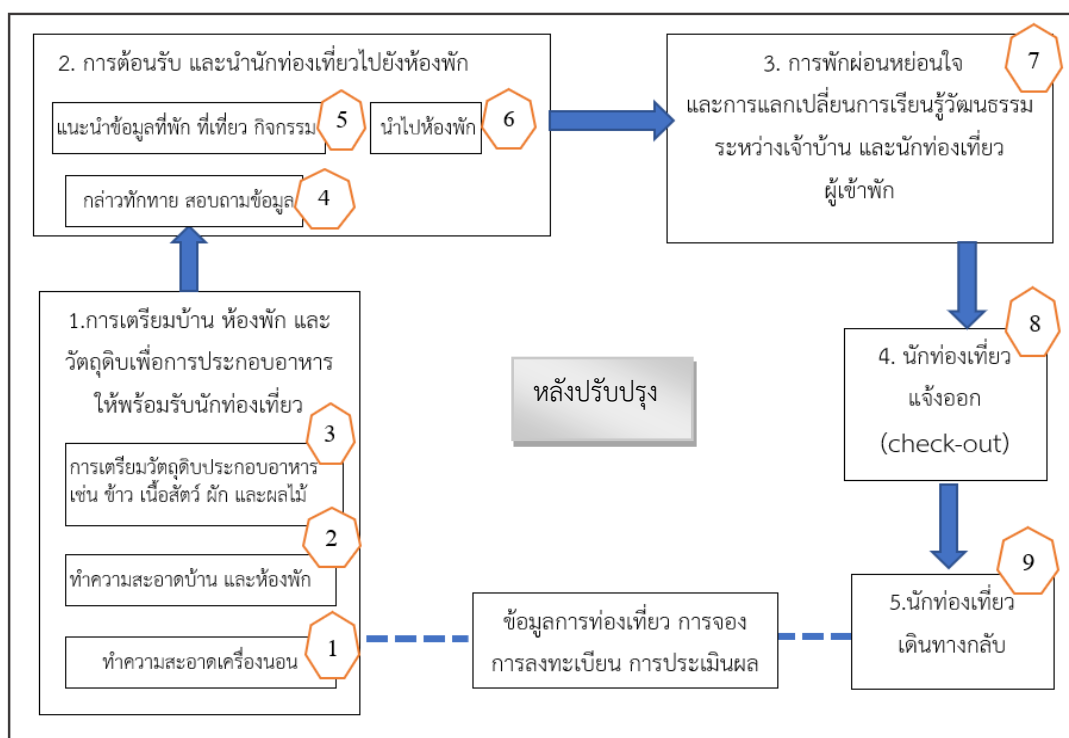
การปรับปรุง	ขั้นตอน	รายละเอียดการปรับปรุงกิจกรรม
R, S	ขั้นตอนที่ 1	- ปรับปรุงให้มีการประชุมประสานงานในระหว่างกลุ่มและชมรมฯ เพื่อเตรียมความพร้อมด้านที่พักและกิจกรรมในชุมชนก่อนการเปิดฤดูกาลท่องเที่ยว -ให้มีการเตรียมเตรียมที่พักพร้อมไปกับการเตรียมพร้อมกิจกรรมการเรียนรู้เอกลักษณ์วัฒนธรรมระหว่างกันเพื่อผู้เข้าพักได้ทำกิจกรรมร่วมกันในชุมชน
C, R, S	ขั้นตอนที่ 2	-รวมการเตรียมวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหารเข้ากับขั้นตอนที่ 1 -ให้มีการเตรียมสำรองวัตถุดิบเมื่อมีการจองเกิดขึ้นก่อนเท่านั้น โดยการสำรวจจำนวนวัตถุดิบอาหารที่มีอยู่เดิมก่อน เพื่อการวางแผนการจัดซื้อจัดหาเพิ่มเติมให้เพียงพอกับผู้เข้าพัก

ตาราง 45 (ต่อ)

การปรับปรุง	ขั้นตอน	รายละเอียดการปรับปรุงกิจกรรม
		<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มการประสานงานกับผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายสินค้าและวัตถุดิบต่าง ๆ ในชุมชนก่อนเพื่อการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบที่สดใหม่ราคาย่อมเยา และลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไกล
E, R, S	ขั้นตอนที่ 3	<ul style="list-style-type: none"> - ตัดการสอบถามข้อมูลซ้ำ เปลี่ยนเป็นการทวนข้อมูลจากการนัดหมายและการจองแทน และสอบถามข้อมูลความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปจากข้อมูลเดิม - ให้มีรูปถ่ายสถานที่จริงในปัจจุบันอยู่ในสื่อการโฆษณา ระบุข้อจำกัดในการบริการ ราคาที่พัก และช่องทางการติดต่อสอบถามเพื่อความสะดวกล่วงหน้าก่อนเข้าพัก - เพิ่มช่องทางในการรวบรวมข้อมูลที่พักและกิจกรรมการท่องเที่ยว และการจองไว้ในแอปพลิเคชัน หรือระบบแพลตฟอร์มต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการหาข้อมูลและการนัดหมายของนักท่องเที่ยว
R, S	ขั้นตอนที่ 4	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับเปลี่ยนให้เจ้าของบ้านพักนำเสนอกิจกรรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ โดดเด่น และเป็นเอกลักษณ์ที่นักท่องเที่ยวสามารถร่วมทำกิจกรรมได้ภายในบ้านพักหรือภายในชุมชน ร่วมไปกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า - เพิ่มการประสานงานร่วมกันในกลุ่มฯ ชมรมฯ ผู้ผลิตสินค้าและผลิตภัณฑ์ชุมชนต่าง ๆ กลุ่มอาชีพ และแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อทำกิจกรรมการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ การจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกชุมชน เพื่อกำหนดกิจกรรม เส้นทางท่องเที่ยว และเสนอโปรแกรมดังกล่าวให้แก่ผู้เข้าพักได้ร่วมกิจกรรมเพื่อกระจายรายได้ให้เกิดการหมุนเวียนเศรษฐกิจของชุมชน
S	ขั้นตอนที่ 5	<ul style="list-style-type: none"> - ให้เจ้าบ้านมีการทวนข้อมูลวันแจ้งออกจากที่พัก (Check-Out) เมื่อทำการแจ้งเข้าพัก (Check-In)
R	ขั้นตอนที่ 6	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มกระบวนการวัดผลประเมินผลความพึงพอใจหลังรับบริการเพื่อการปรับปรุงครั้งต่อไป



ภาพประกอบ 51 แสดงข้อมูลกระบวนการไหลของคุณค่าในงานกิจกรรมปัจจุบัน ก่อนการปรับปรุง



ภาพประกอบ 52 แสดงข้อมูลกระบวนการไหลของคุณค่าในงานกิจกรรมปัจจุบัน หลังการปรับปรุง

ดังนั้น ภายหลังจากการวิเคราะห์ตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงานส่งมอบคุณค่าตลอดทั้งกระบวนการของสถานะปัจจุบัน (Current State VSM) และระบุปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นภายในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนของกิจกรรมกิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ร้อยแล้ว (ภาพประกอบ 51) จึงใช้การปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานตามหลักการ ECRS Analysis และจะปรากฏแผนภาพการดำเนินงานในอนาคต ดังภาพประกอบ 52

ตาราง 46 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการดำเนินงานจัดการกิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์
ตามประเด็นการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทต้นทุน ประเด็นการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ							
ต้นทุนพนักงาน / คนปฏิบัติงาน (คน)					ระยะเวลารวมทั้งหมดที่ใช้ในกิจกรรม (นาที)		
ก่อนปรับปรุง		หลังปรับปรุง		ส่วนต่าง ลดลงร้อยละ	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	ส่วนต่างลดลง ร้อยละ
พนักงาน (คน)	ทำกิจกรรม (อย่าง)	พนักงาน (คน)	ทำกิจกรรม (อย่าง)				
2	9	2	9	0.00	3,011	2,651	11.95
รวม ไม่ลดกิจกรรมที่พนักงานต้องทำ					รวม ลดเวลา 360 นาที		

จากภาพประกอบ 52 และตาราง 46 พบว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานจัดการกิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ เพื่อการได้พักผ่อนในที่พักแรมที่บรรยากาศดี สะอาด สะดวกและปลอดภัย ได้เรียนรู้วัฒนธรรมของชุมชนในอนาคตจะประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอนการทำงาน จาก 6 ขั้นตอน ลดลงไป 1 ขั้นตอน ประสิทธิภาพด้านต้นทุนพนักงาน/คนปฏิบัติงาน และเวลา พบว่า ต้นทุนก่อนปรับปรุงประสิทธิภาพ ใช้ต้นทุนพนักงาน/ คนปฏิบัติงาน 2 คน ทำกิจกรรม 9 อย่าง ใช้เวลาในกระบวนการให้บริการในกิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ รวมทั้งหมด 3,011 นาที ภายหลังจากการปรับปรุงประสิทธิภาพ พบว่า ด้านต้นทุนพนักงาน/ คนปฏิบัติงาน 2 คน ทำกิจกรรม 9 อย่าง เช่นเดิม ทำให้ไม่ลดกิจกรรมที่พนักงานต้องทำ และประสิทธิภาพด้านเวลา พบว่า สามารถลดเวลาในกระบวนการให้บริการในกิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์รวมทั้งหมด (LT) เหลือ 2,651 นาที ทำให้ลดเวลาในกระบวนการเตรียมการให้บริการได้ 360 นาที (ร้อยละ 11.95)

5.3 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนกกระทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ในอนาคต ที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากปัญหา (ความสูญเปล่า)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว
โดยชุมชนกกระทอน ในระยะที่ 4 สุดท้ายนี้ เป็นการนำเสนอรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของ
กิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกระทอน และตรวจสอบประเมินผลการการศึกษาด้วยการสนทนา
อภิปรายกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) จากข้อมูลแผนภาพการไหลของคุณค่าของกิจกรรม
การท่องเที่ยวโดยชุมชนกกระทอนในอนาคต (Future State CBT Value Stream Mapping)

ที่สามารถตอบสนององค์คุณค่าหลักในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตรงตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง เพื่อยืนยันประสิทธิภาพด้านคุณภาพการดำเนินงานจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชน ที่ปราศจากความสูญเปล่าในทั้ง 9 ประการ ตามหลักการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน แบบสิ้น

ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสังเคราะห์ร่วมกับการสนทนาอภิปราย กลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) จากผู้เชี่ยวชาญในภาคการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วย องค์กรชุมชนที่ดูแลจัดการด้านการท่องเที่ยวหรือชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กสทช. องค์กรบริหารส่วนตำบล กสทช. สำนักงานพื้นที่พิเศษเลย (อพท.5) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานเลย สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศ (สทท) The Association of Domestic Travel (ADT) อุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช อาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ให้การประเมินและความคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กสทช. ในอนาคต (Future State CBT Value Stream Mapping) ที่ได้ปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ปราศจากปัญหาและความสูญเปล่าทั้ง 9 อย่าง ในทั้ง 3 กิจกรรม จากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการสังเคราะห์สรุปผลเพื่อความชัดเจนตามจุดมุ่งหมาย การวิจัย พบว่า

รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นขั้นตอน และกระบวนการในการจัดการกับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ 5 กลุ่มภาคการท่องเที่ยวโดยชุมชน ได้แก่ 1) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 2) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 3) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2 4) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 และ 5) นักท่องเที่ยว โดยกระบวนการทำงานภายในห่วงโซ่จะประกอบด้วยกิจกรรมเพื่อการจัดซื้อจัดหา (Supply) กิจกรรมการผลิตและการบริการ (Process) กิจกรรมการเคลื่อนย้ายและการไหล (Movement and Flow) และ ประโยชน์และคุณค่า (Value) ทำงานร่วมกันเพื่อนำส่งคุณค่าการท่องเที่ยวไปยังนักท่องเที่ยวได้อย่างราบรื่นเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้รู้สึกพึงพอใจ ทำให้ชุมชนผู้ให้บริการและผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจถึงขั้นตอนการดำเนินงานในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ว่ากระบวนการใดที่เป็นกิจกรรมที่มีคุณค่า (VA) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (Non-Value Added: NVA) ต้องกำจัดออกไปจากการดำเนินงานห่วงโซ่ทันที

รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน จะประกอบด้วยหลักการ คือ 1) ชุมชนผู้ให้บริการและผู้ปฏิบัติงานต้องกำหนดคุณค่า (Value) ที่นักท่องเที่ยวต้องการจากสินค้าและบริการการท่องเที่ยว 2) ทำการวาดแผนภาพการไหล (VSM) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นขั้นตอนเพื่อเชื่อมโยงการทำงานทั้งหมดเพื่อนำส่งคุณค่าที่นักท่องเที่ยว



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ต้องการโดยปราศจากปัญหา (ความสูญเปล่า) 3) การดำเนินงานส่งมอบคุณค่าให้กับนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง (Flow) ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ ในเวลาที่ต้องการอย่างไม่ขัดข้อง 4) ตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยว (Pull) ตามที่คาดหวัง 5) กำหนดมาตรฐาน (Standardization) การดำเนินงาน 6) การมุ่งสู่ความสมบูรณ์แบบ (Perfection) ของการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพปราศจากปัญหาหรือความสูญเปล่า ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพรูปแบบการจัดการดำเนินงานภายในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามหลักการ ECRS Analysis ประกอบด้วย การกำจัด (E: Eliminate) การรวมกัน (C: Combine) การจัดใหม่ (R: Rearrange) การทำให้ง่ายสะดวกรวดเร็ว (S: Simplify) เพื่อกำจัดปัญหา (ความสูญเปล่า) 9 ประการ (LOUND TWO PM) ในกระบวนการดำเนินงาน อันได้แก่ 1) การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ (Non - Participation/ Non - Community Involvement) 2) การขาดเรื่องราวความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวและหรือขาดความเป็นเอกลักษณ์ชุมชน (Lack of Identity/Story Telling) 3) การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (Unclear Communication) 4) การผลิตมากเกินไป (Overproduction/ Over-Processing) 5) การรอคอย / ความล่าช้า (Waiting/Delay) 6) รูปแบบการขนส่งไม่ดี/การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น หรือไม่ถูกต้อง (Transportation/ Motion) 7) การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการและองค์กรชุมชน (Non-Organization and Management) 8) ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (Defects/ Rework) 9) การตลาดท่องเที่ยว (Tourism Marketing) จึงได้รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ดังภาพประกอบ 54

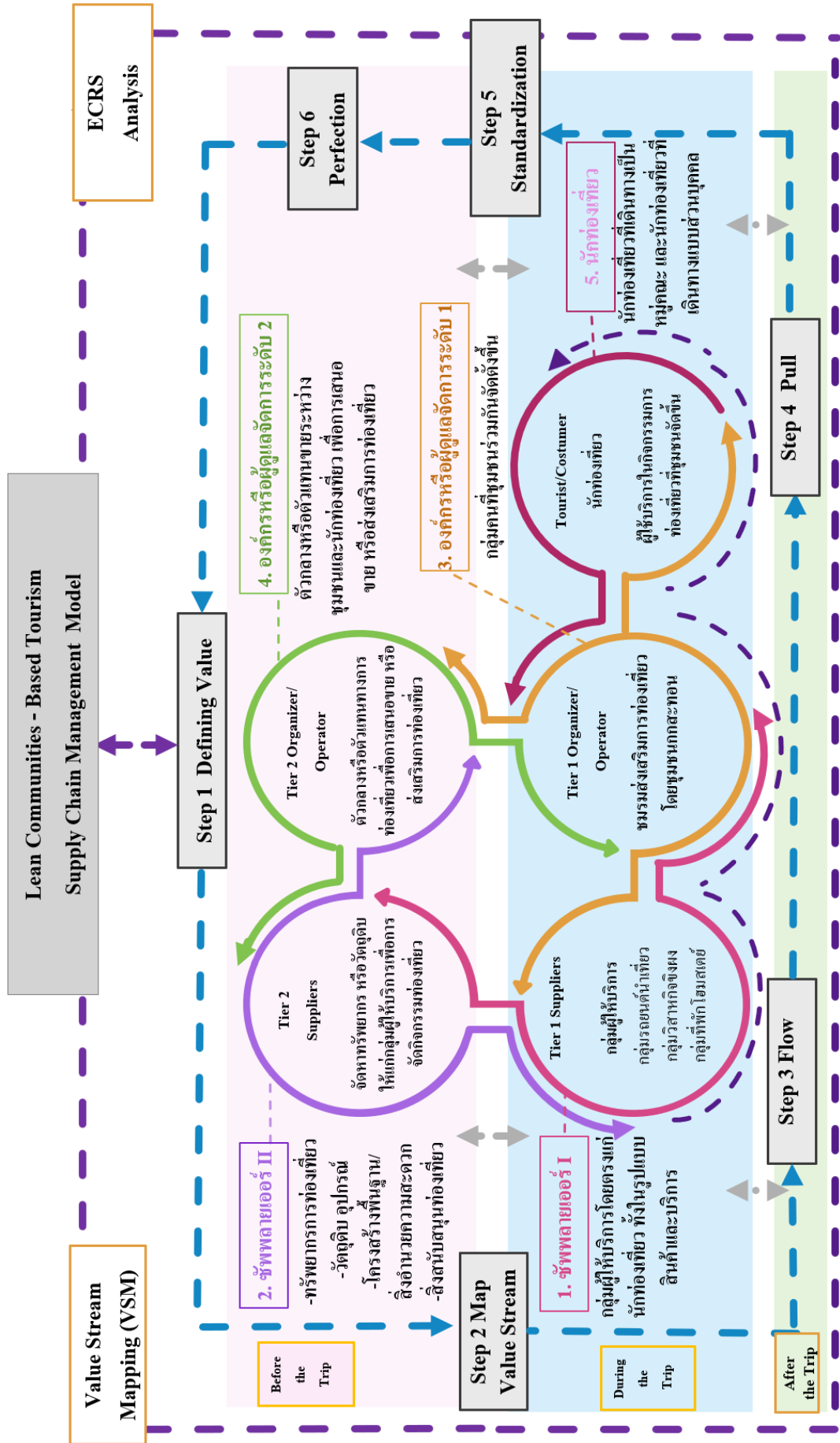


61425611

MSU iThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9



ภาพประกอบ 53 แนวทางการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษทอง



ภาพประกอบ 54 รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะทอนสถานปัจจุบัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจการการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกกระต๊อ อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ครั้งนี้ เป็นการวิจัยผสมผสาน (Mixed Methods Research) ที่ใช้วิธีวิทยาทั้งเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และ เชิงปริมาณ (Quantitative Research) ร่วมกันในช่วงต่าง ๆ ของการทำวิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ผลข้อมูล และการแปลความหมายของข้อมูล เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนและเข้าใจมากที่สุด ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อระบอบุคลากรของห่วงโซ่อุปทานของกิจการการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนกกระต๊อ อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย
2. เพื่อศึกษา Value Stream Mapping: VSM ของห่วงโซ่อุปทานของกิจการการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนกกระต๊อ อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณค่าของกิจการการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของผลกระทบความสูญเสียเปล่าที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในห่วงโซ่อุปทานของกิจการการท่องเที่ยวโดยชุมชน
5. เพื่อเสนอรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจการการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนกกระต๊อ อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

สรุปผล

ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 4 ระยะ ตามความมุ่งหมายของงานวิจัย คือ

ระยะที่ 1 การศึกษาถึงองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชน (Components of The Community-Based Tourism Supply Chain: (CBTSC) ภาคการท่องเที่ยวในกิจกรรมทั้งหมดที่เกิดขึ้นเพื่อการท่องเที่ยวในชุมชน กิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งหมดที่เกิดขึ้นในพื้นที่ชุมชนหลักของชมรมฯ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของภาคดังกล่าวที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอน เพื่อสรุปผลการศึกษาตามความมุ่งหมายของงานวิจัย ที่ 1) เพื่อระบุองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกรณีศึกษา ชุมชนกกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

ผลการวิจัยความมุ่งหมายของงานวิจัยที่ 1 ห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ประกอบด้วยห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว ทั้งสิ้น 3 กิจกรรม โดยในแต่ละกิจกรรมการท่องเที่ยว จะประกอบด้วยระบบการทำงานระหว่าง 5 กลุ่มภาคการท่องเที่ยว ที่ทำงานร่วมประกอบด้วย

องค์ประกอบระดับต้นน้ำ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 ผู้ที่ทำหน้าที่จัดหาสิ่งนำเข้า วัตถุดิบ ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตกิจกรรมการท่องเที่ยว หรือเป็นวัสดุที่ยังไม่ได้แปรรูปเป็นสินค้าสำเร็จรูปให้กับซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นกลุ่มจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอน

องค์ประกอบระดับกลางน้ำ ได้แก่ 1) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 เป็นกลุ่มคนที่สมาชิกในชมรมและชุมชนจัดตั้งขึ้นเพื่อดูแลด้านใดด้านหนึ่งหรือกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนกกสะทอน โดยกลุ่มนี้เป็นผู้ให้บริการการท่องเที่ยวโดยตรงให้กับนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการในกิจกรรมที่กลุ่มตนเองรับผิดชอบ ได้แก่ 1.1) กลุ่มรถยนต์นำเที่ยว 1.2) กลุ่มวิสาหกิจทำซิงผง 1.3) กลุ่มที่พักโฮมสเตย์ 2) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับ 2 เป็นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เป็นตัวกลางหรือตัวแทนทางการท่องเที่ยว ที่ทำหน้าที่ในการเสนอขายหรือส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน จากชุมชนแหล่งท่องเที่ยวให้กับลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 2.1) เป็นตัวแทนขายทางการท่องเที่ยว (Travel Agency) และ ธุรกิจ การ จัด นำ เที่ย ว (Tour Operator) และ 2.2) เป็นตัวกลางหรือตัวแทนทางการตลาดและประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอน 3) ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 หรือ ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอน ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจกรรมและผลประโยชน์ จัดรายการกิจกรรมท่องเที่ยวและเสนอขาย ติดต่อประสานงานกับกลุ่มที่ให้บริการภายในชุมชน

องค์ประกอบระดับปลายน้ำ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการกิจกรรมท่องเที่ยวโดยชุมชนกกระทอน ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นหมู่คณะ และนักท่องเที่ยวที่เดินทางแบบส่วนบุคคล

ทั้งนี้ ในแต่ละห่วงโซ่คุณค่าของกิจกรรมท่องเที่ยว มีองค์ประกอบของ 5 กลุ่มภาคีการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์แบ่งตามกิจกรรมการท่องเที่ยวได้ดังต่อไปนี้

1. กิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล ประกอบด้วย 5 กลุ่มภาคี ดังนี้ องค์ประกอบระดับต้นน้ำ คือ 1) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 ประกอบด้วย 4 กลุ่ม คือ 1.1) กรมอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า 1.2) โรงพยาบาล 1.3) โครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก 1.4) การอบรมต่าง ๆ เพื่อการบริการนำเที่ยว องค์ประกอบระดับกลางน้ำ ได้แก่ 2) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 เป็นกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว 3) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับ 2 ได้แก่ 3.1) สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย (สทอ.) 3.2) บริษัท โลเคิล อโลค จำกัด 3.3) สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย (สทท.) 3.4) หน่วยงานราชการและเอกชน 3.5) สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเลย 4) ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 หรือ ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกระทอน และองค์ประกอบระดับปลายน้ำ คือ 5) นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการกิจกรรม

2. กิจกรรมการทำซิงผง ประกอบด้วย 5 กลุ่มภาคี ดังนี้ องค์ประกอบระดับต้นน้ำ คือ 1) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 ประกอบด้วย 4 กลุ่ม คือ 1.1) เจ้าของไร่ซิง 1.2) ร้านค้าชุมชน 1.3) ผู้สาคิการทำซิงผง 1.4) สถานที่บ้านซิงรสนิยม องค์ประกอบระดับกลางน้ำ ได้แก่ 2) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 เป็นกลุ่มวิสาหกิจทำซิงผง 3) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับ 2 ได้แก่ 3.1) สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย (สทอ.) 3.2) บริษัท โลเคิล อโลค จำกัด 3.3) สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย (สทท.) 3.4) หน่วยงานราชการและเอกชน 3.5) สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเลย 4) ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 หรือ ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกระทอน และองค์ประกอบระดับปลายน้ำ คือ 5) นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการกิจกรรม

3. กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ ประกอบด้วย 5 กลุ่มภาคี ดังนี้ องค์ประกอบระดับต้นน้ำ คือ 1) ซัพพลายเออร์ ระดับที่ 2 ประกอบด้วย 4 กลุ่ม คือ 1.1) รถขายของในชุมชน 1.2) ร้านค้าชุมชน 1.3) ตลาดสดอำเภอด่านซ้าย 1.4) ตลาดในเมืองหล่มสัก องค์ประกอบระดับกลางน้ำ ได้แก่ 2) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 เป็นกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ 14 หลัง ได้แก่ โฮมสเตย์ยายตา บ้านสวนของพ่อโฮมสเตย์ ริมน้ำโฮมสเตย์ บ้านไร่ลมโลโฮมสเตย์ The Camp Phulomlo เคียงภูโฮมสเตย์ โฮมสเตย์บ้านครูนก ปางสุขกมล โฮมสเตย์ ภูมโล@เลยโฮมสเตย์ ธิดาออยโฮมสเตย์ โฮมสเตย์บ้านไร่วันวรรณ แคมป์โฮมสเตย์ เพลินเพลินโฮมสเตย์ บ้านสวนภูซัน โฮมสเตย์



614255611

3) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับ 2 คือ หน่วยงานราชการและเอกชน และองค์ประกอบระดับปลายน้ำ คือ 4) นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการกิจกรรม

ผลจากการสังเคราะห์องค์ประกอบห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในห่วงโซ่ สรุปได้ว่า ห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นกระบวนการเพื่อการส่งมอบคุณค่าทางการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว โดยระบบการทำงานจะครอบคลุมลักษณะกิจกรรมสำคัญ 4 อย่าง ที่มีการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานระหว่างกันตั้งแต่ต้นน้ำที่เป็นผู้จัดซื้อจัดหาปัจจัยนำเข้าไปจนถึงส่งมอบสินค้าและบริการการท่องเที่ยวตามความต้องการให้กับนักท่องเที่ยวปลายทางอย่างราบรื่น ประกอบไปด้วย

1. กิจกรรมการจัดซื้อจัดหา (Supply) เป็นกิจกรรมและกระบวนการในการที่จะจัดหาจัดซื้อซึ่งสินค้าและบริการ ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตกิจกรรม ตลอดจนข้อมูลสารสนเทศ

2. กิจกรรมการผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว (Process) เป็นกิจกรรมการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าต้นน้ำ (Input) สู่สินค้าและบริการการท่องเที่ยว ซึ่งในกิจกรรมการผลิตนี้ ตัวผู้รับหรือนักท่องเที่ยวต้องเข้ามาอยู่ในกระบวนการผลิต เพื่อรับซึ่งประสบการณ์หรือสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวด้วยตนเอง

3. กิจกรรมการเคลื่อนย้ายและการไหล (Movement and Flow) เป็นกิจกรรมที่ภาคีการท่องเที่ยวทั้งหมดในห่วงโซ่ดำเนินงานร่วมกันผ่านกระบวนการต่าง ๆ เพื่อส่งมอบคุณค่าทางการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการอย่างราบรื่นทั้งสายห่วงโซ่ ทั้งในรูปแบบของสินค้าและบริการตลอดจนประสบการณ์ในการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วยการเคลื่อนย้ายหรือการไหล 4 ลักษณะด้วยกัน ได้แก่ การไหลของสินค้าและบริการ (Flow of Product and Service) เริ่มจากที่นักท่องเที่ยวเดินทางถึงชุมชนเพื่อรับบริการการท่องเที่ยว และไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ การไหลของกระแสการเงิน (Flow of money) เป็นการไหลของระบบเงินจากผู้ซื้อสินค้าและบริการไปยังผู้ขายหรือผู้ผลิต และผู้จัดซื้อ การไหลของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Flow of Information) ทั้งจากแหล่งที่มาต้นน้ำ (Upstream) ที่เป็นผู้จัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ (ซัพพลายเออร์) ในการผลิตสินค้าและบริการไปยังผู้ให้บริการกลางน้ำ (Midstream) ที่เป็นชุมชนผู้ให้บริการการท่องเที่ยวโดยตรงให้กับนักท่องเที่ยวที่ปลายทาง (Downstream) รวมถึงการนำเสนอส่งความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้รับคนสุดท้าย (Demand) ไปยังซัพพลายเออร์ผู้จัดหาคนแรกหรือแหล่งผลิตและแหล่งท่องเที่ยวชุมชน (Supply) และการไหลของความร่วมมือ/การมีส่วนร่วมระหว่างกลุ่มภายในพันธมิตรชุมชน (Relationship/ Participation Flow)

4. ประโยชน์และคุณค่า (Value) เป็นรูปแบบของสินค้าและบริการการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดคุณค่าในสายตาผู้รับ เพื่อสนองต่อความต้องการและความคาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ระยะที่ 2 วิเคราะห์กระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดสินค้าและบริการการท่องเที่ยว โดยชุมชน โดยใช้การวิเคราะห์แผนภาพการไหลของคุณค่า: Value Stream Mapping (VSM) เพื่อจำแนกรายละเอียดกิจกรรมที่เกิดขึ้นทั้งหมดในกระบวนการดำเนินงานระหว่างภาคีการท่องเที่ยวในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษตอน ทั้งสิ้น 3 กิจกรรม เพื่อสรุปผลการศึกษาตามความมุ่งหมายของงานวิจัยที่ 2) เพื่อวิเคราะห์ Value Stream Mapping: VSM ของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกรณีศึกษา ชุมชนกสะเกษตอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

ผลการวิจัยความมุ่งหมายของงานวิจัยที่ 2 วิเคราะห์แผนภาพการไหลของคุณค่า

Value Stream Mapping: VSM ห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษตอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย เพื่อศึกษาลงลึกในขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน 3 กิจกรรมการท่องเที่ยว และพิจารณาจำแนกกิจกรรมออกเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย 1) กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (VA) 2) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น (NNVA) และ 3) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (NVA) ต้องกำจัดออกไป ภายใต้หลักการจัดการแบบลีน (Lean Management Principles) 6 ขั้นตอน โดยเริ่มต้นตั้งแต่ก่อนที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง ณ ชุมชน ไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ เพื่อสร้างแผนภาพการไหลของคุณค่า (VSM) ภายในห่วงโซ่อุปทานกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้ง 3 กิจกรรม ร่วมกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากการเก็บแบบสอบถาม สามารถสรุปผลแบ่งตามกิจกรรม ได้ดังต่อไปนี้

1. กิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล

1.1 คุณค่าของกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยว ฯ (Defining Value) ในสายตานักท่องเที่ยว คือ การได้ชมและถ่ายรูปกับดอกนางพญาเสือโคร่งที่บ้านสวย และมีจำนวนมากอย่างปลอดภัยตลอดเส้นทาง

1.2 การกำหนดแผนภาพการไหลของคุณค่า (Map Value Stream) พบว่าการจ้ดนำเที่ยวฯ ปัจจุบันการดำเนินงานประกอบไปด้วย 8 ขั้นตอน คือ ขั้นตอน 1 นักท่องเที่ยวเดินทางถึงชุมชน (ที่ทำการของชมรมฯ) สมาชิกในห่วงโซ่ คือ นักท่องเที่ยว (TR) ขั้นตอน 2 การลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 (OR1) หรือชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษตอน และนักท่องเที่ยว (TR) ขั้นตอน 3 การรับ-จ่ายเงินค่าธรรมเนียมเที่ยว และแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 (OR1) หรือชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษตอน และนักท่องเที่ยว (TR) ขั้นตอน 4 การนำนักท่องเที่ยวขึ้นนั่งประจำที่รถเพื่อออกเดินทาง สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ชัฟฟลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นคนขับในกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว (SP1) และนักท่องเที่ยว (TR) ขั้นตอน 5 การรับการตรวจเช็ค



614255611

ข้อมูลนักท่องเที่ยว ณ จุดตรวจเขตอุทยานฯ และจ่ายค่าเข้าชม สมาชิกในห้วงโซ่มี 3 กลุ่ม คือ ชัฟฟลายเออร์ ระดับที่ 1 ที่เป็นคนขับในกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว (SP1) ชัฟฟลายเออร์ ระดับที่ 2 ที่เป็นกลุ่มอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า (SP2) และนักท่องเที่ยว (TR) ขั้นตอน 6 การขับรถยนต์นำนักท่องเที่ยว ขึ้นเขาภูมโนโล และชมดอกนางพญาเสือโคร่งตามแปลงต่าง ๆ ที่ดอกไม้บาน สมาชิกในห้วงโซ่ คือ ชัฟฟลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นคนขับในกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว (SP1) และนักท่องเที่ยว (TR) ขั้นตอน 7 การขับรถยนต์นำนักท่องเที่ยวกลับลงเขาไปยังจุดจอดหรือที่ทำการของชมรมฯ สมาชิกในห้วงโซ่ คือ ชัฟฟลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นคนขับในกลุ่มรถยนต์นำเที่ยว (SP1) และนักท่องเที่ยว (TR) ขั้นตอน 8 นักท่องเที่ยวเดินทางกลับอย่างสวัสดิภาพ สมาชิกในห้วงโซ่ คือนักท่องเที่ยว (TR) มีกระบวนการทำงาน 15 กิจกรรม ใช้เวลาในการทำงานเฉลี่ยทุกขั้นตอนและกิจกรรมเท่ากับ 320.40 นาที สามารถจำแนกเป็นเวลาที่ใช้ดำเนินกิจกรรมการจําหน่าย (Process Time: PT) หรือ เวลาที่ก่อให้เกิดคุณค่า (VA) มีค่าเท่ากับ 139.90 นาที คิดเป็นร้อยละ 43.66 เวลาที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) มีค่าเท่ากับ 162.50 นาที คิดเป็นร้อยละ 50.71 และจำแนกเป็นเวลาที่ไม่มีคุณค่า (NVA) คือ กิจกรรมที่ไม่จำเป็นต้องออกได้ทันที มีค่าเท่ากับ 18 นาที คิดเป็นร้อยละ 5.61 และเมื่อพิจารณาถึงร้อยละเวลาที่ใช้ในขั้นตอน พบว่า องค์ประกอบในส่วนของขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในระหว่างการท่องเที่ยวใช้สัดส่วนเวลามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.88

2. กิจกรรมการทำชิงผง

2.1 คุณ ค่าของกิจกรรมการทำชิงผง (Defining Value) ในสายต่านักท่องเที่ยว คือ การได้ชิงผงที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย

2.2 การกำหนดแผนภาพการไหลของคุณค่า (Map Value Stream) พบว่าการทำชิงผง ปัจจุบันการดำเนินงานประกอบไปด้วย 10 ขั้นตอน คือ ขั้นตอน 1 การเตรียมหัวแม่ชิงคุณภาพดีที่มีอายุ 2 ปี จากไร่ชิงของชุมชน สมาชิกในห้วงโซ่ 2 กลุ่ม คือ ชัฟฟลายเออร์ ระดับที่ 1 ที่เป็นสมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจชิงผง (SP1) และชัฟฟลายเออร์ ระดับที่ 2 ที่เป็นเจ้าของไร่ชิง (SP2) ขั้นตอน 2 การเตรียมสถานที่ คือ บ้านชิงรสนิยม และผู้นำสาธิตการทำกิจกรรม สมาชิกในห้วงโซ่ คือ กลุ่มวิสาหกิจชิงผง (SP1) ขั้นตอน 3 การเตรียมอุปกรณ์และวัตถุดิบเพื่อใช้ในกิจกรรม สมาชิกในห้วงโซ่ คือ กลุ่มวิสาหกิจชิงผง (SP1) ขั้นตอน 4 การลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง สมาชิกในห้วงโซ่ คือ ชัฟฟลายเออร์ระดับที่ 1 กลุ่มวิสาหกิจชิงผง (SP1) และนักท่องเที่ยว (TR) ขั้นตอน 5 การบรรยายความเป็นมาของการท่องเที่ยวชุมชนโดยย่อ สมาชิกในห้วงโซ่ คือ ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 (OR1) หรือชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกอกสะทอน และนักท่องเที่ยว (TR) ขั้นตอน 6 การเตรียมก่อเตาไฟเพื่อทำกิจกรรม สมาชิกในห้วงโซ่ คือ ชัฟฟลายเออร์ระดับที่ 1 กลุ่มวิสาหกิจชิงผง (SP1) ขั้นตอน 7 การเริ่มทำผลิตภัณฑ์ สมาชิกในห้วงโซ่ คือ ชัฟฟลายเออร์ระดับที่ 1 กลุ่มวิสาหกิจชิงผง (SP1) และนักท่องเที่ยว (TR) ขั้นตอน 8 การคนเคี้ยวน้ำชิงให้เป็นผง สมาชิกในห้วงโซ่ คือ



614255611

ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 กลุ่มวิสาหกิจเชิงผง (SP1) และนักท่องเที่ยว (TR) ขั้นตอน 9 บรรจุเชิงผง สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 กลุ่มวิสาหกิจเชิงผง (SP1) และนักท่องเที่ยว (TR) ขั้นตอน 10 นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ สมาชิกในห่วงโซ่ คือ นักท่องเที่ยว (TR) มีกระบวนการทำงาน 18 กิจกรรม ใช้เวลาในการทำงานเฉลี่ยทุกขั้นตอนและกิจกรรมเท่ากับ 3,056 นาที สามารถจำแนกเป็นเวลาที่ใช้ดำเนินกิจกรรมการทำเชิงผง (Process Time: PT) หรือ เวลาที่ก่อให้เกิดคุณค่า (VA) มีค่าเท่ากับ 105 นาที คิดเป็นร้อยละ 3.43 เวลาที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) มีค่าเท่ากับ 2,880 นาที คิดเป็นร้อยละ 94.24 และจำแนกเป็นกิจกรรมที่ไม่เกิดคุณค่า (NVA) คือ กิจกรรมที่ไม่จำเป็นต้องออกได้ทันที มีค่าเท่ากับ 71 นาที คิดเป็นร้อยละ 2.32 และเมื่อพิจารณาถึงร้อยละเวลาที่ใช้ในขั้นตอน พบว่า องค์ประกอบส่วนที่ 1 ที่เป็นส่วนของกระบวนการหรือกิจกรรมก่อนหน้าที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางมาถึงยังสถานที่ทำกิจกรรมเชิงผงบ้านรสนิยม (Before the Trip) ใช้สัดส่วนเวลามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20

3. กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์

3.1 คุณค่าของกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ (Defining Value) ในสายตานักท่องเที่ยว คือ การได้พักผ่อนในที่พักผ่อนที่บรรยากาศดี สะอาด สะดวก และปลอดภัย ได้เรียนรู้วัฒนธรรมของชุมชน

3.2 การกำหนดแผนภาพการไหลของคุณค่า (Map Value Stream) พบว่า กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ปัจจุบันการดำเนินงานประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอน 1 การเตรียมบ้านและห้องพักให้พร้อมรับนักท่องเที่ยว สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นเจ้าของบ้านในกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ ขั้นตอน 2 การเตรียมวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหาร น้ำสะอาดและน้ำดื่ม สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นเจ้าของบ้านพัก (SP1) และซัพพลายเออร์ ระดับที่ 2 ที่เป็นผู้จัดหาวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหาร (SP2) ขั้นตอน 3 การต้อนรับและนำนักท่องเที่ยวไปยังห้องพัก สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นเจ้าของบ้านในกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ (SP1) และนักท่องเที่ยวผู้เข้าพัก (TR) ขั้นตอน 4 การพักผ่อนหย่อนใจและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้วัฒนธรรมระหว่างเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยวผู้เข้าพัก สมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นเจ้าของบ้านในกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ (SP1) และนักท่องเที่ยวผู้เข้าพัก (TR) ขั้นตอน 5 นักท่องเที่ยว check-out ออกจากที่พักสมาชิกในห่วงโซ่ คือ ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นเจ้าของบ้านในกลุ่มที่พักโฮมสเตย์ และนักท่องเที่ยวผู้เข้าพัก (SP1) และนักท่องเที่ยว (TR) ขั้นตอน 6 นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ สมาชิกในห่วงโซ่ คือ นักท่องเที่ยว (TR) มีกระบวนการทำงาน 9 กิจกรรม ใช้เวลาในการทำงานเฉลี่ยทุกขั้นตอนและกิจกรรมเท่ากับ 3,011 นาที สามารถจำแนกเป็นเวลาที่ใช้ดำเนินกิจกรรม (Process Time: PT) หรือ เวลาที่ก่อให้เกิดคุณค่า (VA) มีค่าเท่ากับ 848 นาที คิดเป็นร้อยละ 28.16 กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) มีค่าเท่ากับ 1,803 นาที



614255611

MSU - IThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

คิดเป็นร้อยละ 59.88 และจำแนกเป็นกิจกรรมที่ไม่เกิดคุณค่า (NVA) คือกิจกรรมที่ไม่จำเป็นตัดออกได้ทันที มีค่าเท่ากับ 360 นาที คิดเป็นร้อยละ 11.95 และเมื่อพิจารณาถึงร้อยละเวลาที่ใช้ในขั้นตอนพบว่า องค์ประกอบส่วนที่ 1 ที่เป็นส่วนของกระบวนการหรือกิจกรรมก่อนหน้าที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางมาถึงที่พักโฮมสเตย์ (Before the Trip) ใช้เวลาในการดำเนินงานเพื่อเตรียมการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.74

ผลการวิจัยความมุ่งหมายของงานวิจัยที่ 3 ศึกษาเปรียบเทียบคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า

1. กิจกรรมการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล

นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโลที่คาดหวัง ด้านการได้เห็นและได้ถ่ายรูปกับดอกไม้บานสวยจำนวนมาก ด้านผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเต็มใจพร้อมบริการ แตกต่างกันในด้านการเดินทางที่มีความปลอดภัยตลอดเส้นทางท่องเที่ยว ด้านมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมที่คาดหวัง ไม่แตกต่างกัน ในด้านอายุนักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการนำเที่ยวว่า ไม่แตกต่างกัน และด้านระดับการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการนำเที่ยวว่า ที่คาดหวัง ด้านการได้เห็นและได้ถ่ายรูปกับดอกไม้บานสวยจำนวนมาก ด้านการเดินทางที่มีความปลอดภัยตลอดเส้นทางท่องเที่ยวผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเต็มใจพร้อมบริการ ด้านมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการนำเที่ยวว่า ด้านมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน

2. กิจกรรมการทำซิงผง

นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการทำซิงผงที่คาดหวัง ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการทำซิงผงที่คาดหวัง ด้านมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน และด้านระดับการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการทำซิงผงที่คาดหวัง ด้านการได้มีส่วนร่วมลงมือทำกิจกรรมทำซิงผง ด้านมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ และด้านมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แตกต่างกัน



614255611

3. กิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์

นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ ที่คาดหวังด้านโฮมสเตย์ที่บรรยากาศดี สะอาด ปลอดภัย และด้านมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แตกต่างกัน ขณะที่ในด้านอายุ นักท่องเที่ยวที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรม ไม่แตกต่างกัน และด้านระดับการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ที่คาดหวังทุกด้าน แตกต่างกัน

ผลการวิจัยความมุ่งหมายของงานวิจัยที่ 4 ความสัมพันธ์ของผลกระทบความสูญเสียที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนพบว่า

1. กิจกรรมการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโนโล พบว่า ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ด้านการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ด้านการผลิตมากเกินไป และปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ด้านการรอคอย/ความล่าช้า มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโนโล

2. กิจกรรมการทำซิงผง พบว่า ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ด้านการขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ด้านการขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ด้านการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ด้านการรอคอย/ความล่าช้า ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ด้านข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) และปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ด้านการตลาดท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการทำซิงผง

3. กิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ พบว่า ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ด้านการขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ ด้านการขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน ด้านการรอคอย/ความล่าช้า ด้านรูปแบบการขนส่งไม่ดี /การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น ด้านการขาดระบบกลไกการบริหารจัดการ/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมท่องเที่ยว ด้านข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ และปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ด้านการตลาดท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์

ระยะที่ 3 การปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานภายในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนด้วยหลักการ ECRS Analysis **และระยะที่ 4** การนำเสนอรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกทอง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย เพื่อสรุปผลการศึกษาตามความมุ่งหมายของงานวิจัยที่ 5) เสนอรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกรณีศึกษา ชุมชนกสะเกทอง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

ผลการวิจัยความมุ่งหมายของงานวิจัยที่ 5 เสนอรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกรณีศึกษา ชุมชนกกระต๊อ อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลผลการวิเคราะห์เป็น 3 ส่วนเริ่มจาก 1) ผลการวิเคราะห์กระบวนการไหลของคุณค่าสถานะปัจจุบัน (Current State VSM) ในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้ง 3 กิจกรรม คุณค่าหลักที่นักท่องเที่ยวต้องการและคาดหวัง และปัญหาหรือความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน ก่อนปรับปรุงประสิทธิภาพ จากนั้น 2) ผลการวิเคราะห์ หลังการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานภายในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตามหลักการ ECRS Analysis ประกอบด้วย การกำจัด (E: Eliminate) การรวมกัน (C: Combine) การจัดใหม่ (R: Rearrange) การทำให้ง่ายสะดวกรวดเร็ว (S: Simplify) และสุดท้าย 3) นำเสนอรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนในอนาคต ที่มีประสิทธิภาพปราศจากปัญหา (ความสูญเปล่า) 9 ประการ

ดังนั้น เมื่อได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สรุปได้ว่าปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานนั้นมีที่ขั้นตอนและกระบวนการใดแล้ว จึงทำการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน แก้ไขปัญหาและลดความสูญเปล่าของการจัดการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยจำแนกตามกิจกรรมการท่องเที่ยว สรุปผลได้ดังนี้

1. กิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโนโล พบว่าในปัจจุบันมีปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้น (Waste) ในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน ได้แก่

- 1) ปัญหา (ความสูญเปล่า) จากการผลิตมากเกินไป (Overproduction/ Over-Processing)
- 2) ปัญหา (ความสูญเปล่า) จากการการรอคอย/ความล่าช้า (Waiting/Delay)
- 3) ปัญหา (ความสูญเปล่า) จากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (Unclear Communication) และ 4) ปัญหา (ความสูญเปล่า) การตลาดท่องเที่ยว (Tourism Marketing) จึงปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานด้วยหลักการ ECRS Analysis ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 ใช้การทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 2 ใช้การกำจัด (E) ใช้การรวมกัน (C) และใช้การจัดใหม่ (R) ขั้นตอนที่ 3 ใช้การกำจัด (E) การจัดใหม่ (R) และใช้การทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 4 ใช้การรวมกัน (C) และใช้การทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 5 ใช้การกำจัด (E) ใช้การรวมกัน (C) และการทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 6 ใช้การจัดใหม่ (R) และใช้การทำให้ง่าย (S) ขั้นตอนที่ 7 ใช้หลักการการทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 8 ใช้หลักการการทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S) ดังนั้น ภายหลังจากการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ตามหลักการ ECRS Analysis ปรากฏแผนภาพการดำเนินงานกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ ในอนาคตมีขั้นตอนการทำงาน ลดลงไป 1 ขั้นตอน มีกระบวนการทำงานลดลงไป 5 กิจกรรม (ร้อยละ 33.33) และลดเวลาในกระบวนการให้บริการกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯได้ 18 นาที (ร้อยละ 5.61)



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

2. กิจกรรมการทำชิงผง พบว่า ในปัจจุบันมีปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้น (Waste) ในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน ได้แก่ 1) ปัญหา (ความสูญเปล่า) จากการขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ (Non - Participation/ Non - Community Involvement) ในการเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้วยการลงมือทำ 2) ปัญหา (ความสูญเปล่า) จากการผลิตมากเกินไป (Overproduction/ Over-Processing) การเตรียมความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุุดิบและอุปกรณ์ทำกิจกรรมที่มีอยู่จำนวนมาก 3) ปัญหา(ความสูญเปล่า)จากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (Unclear Communication) และ4) ปัญหา (ความสูญเปล่า) จากองค์กรชุมชนหรือระบบการบริหารจัดการ/กลไกการปฏิบัติงาน (Non-Organization and Management) การขาดเครื่องมือหรือเทคโนโลยี/นวัตกรรมที่ส่งเสริมการดำเนินงานการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ จึงปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานด้วยหลักการ ECRS Analysis ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 ใช้การทำให้ง่ายสะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 2 ใช้การทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 3 ใช้การรวมกัน (C) การจัดใหม่ (R) และใช้การทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 4 ใช้การกำจัด (E) ใช้การรวมกัน (C) และใช้การทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 5 ใช้การจัดใหม่ (R) และการทำให้ง่ายสะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 6 ใช้การกำจัด (E) และใช้การทำให้ง่ายสะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 7 ใช้การจัดใหม่ (R) และการทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 8 ใช้การจัดใหม่ (R) และใช้การทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 9 ใช้การจัดใหม่ (R) และใช้การทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 10 ใช้การจัดใหม่ (R) ดังนั้น ภายหลังจากการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ตามหลักการ ECRS Analysis ปรากฏแผนภาพการดำเนินงานกิจกรรมการทำชิงผง ในอนาคตมีขั้นตอนการทำงาน ลดลง ไป 3 ขั้นตอน มีกระบวนการทำงานลดลงไป 5 กิจกรรม (ร้อยละ 29.41) และลดเวลาในกระบวนการให้บริการกิจกรรมได้ 70 นาที (ร้อยละ 2.33)

3. กิจกรรมการพักแรมในโฮมสเตย์ พบว่า ในปัจจุบันมีปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้น (Waste) ในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน ได้แก่ 1) ปัญหา (ความสูญเปล่า) จากการขาดระบบกลไกการบริหาร/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมการท่องเที่ยว (Non-Organization and Management) 2) ปัญหา (ความสูญเปล่า) ขาดเรื่องราว/ขาดความเป็นเอกลักษณ์ชุมชน (Lack of Identity/Story Telling) 3) ปัญหา (ความสูญเปล่า) รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น(Transportation/Motion) และ4) ปัญหา (ความสูญเปล่า) ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (Defects) จึงปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานด้วยหลักการ ECRS Analysis ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 ใช้การจัดใหม่ (R) และการทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 2 ใช้การรวมกัน (C) ใช้การจัดใหม่ (R) และใช้การทำให้ง่ายสะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 3 ใช้การกำจัด (E) ใช้การจัดใหม่ (R) และใช้การทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 4 ใช้การจัดใหม่ (R) และการทำให้ง่ายสะดวกรวดเร็ว (S) ขั้นตอนที่ 5 ใช้การทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S) และขั้นตอน



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ที่ 6 ใช้การทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (S) ดังนั้น ภายหลังจากการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ตามหลักการ ECRS Analysis ปรากฏแผนภาพการดำเนินงานกิจกรรมการทำชิงผง ในอนาคตมีขั้นตอนการทำงาน ลดลงไป 1 ขั้นตอน ไม่ลดกิจกรรมที่พนักงานต้องทำ และลดเวลาในกระบวนการเตรียมให้บริการในกิจกรรมได้ 360 นาที (ร้อยละ 11.95)

ระยะที่ 4 การนำเสนอรูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกกระทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

ผลการศึกษา รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนกกระทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย พบว่า รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกระทอน เป็นขั้นตอนและกระบวนการในการจัดการกับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ 5 กลุ่มภาคีการท่องเที่ยวโดยชุมชน ได้แก่ 1) ชัฟฟลายเออร์ระดับที่ 2 2) ชัฟฟลายเออร์ระดับที่ 1 3) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2 4) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 และ 5) นักท่องเที่ยว โดยกระบวนการทำงานภายในห่วงโซ่จะประกอบด้วยกิจกรรมเพื่อการจัดซื้อจัดหา (Supply) กิจกรรมการผลิตและการบริการ (Process) กิจกรรมการเคลื่อนย้ายและการไหล (Movement and Flow) และประโยชน์และคุณค่า (Value) ทำงานร่วมกันเพื่อนำส่งคุณค่าการท่องเที่ยวไปยังนักท่องเที่ยวได้อย่างราบรื่นเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้รู้สึกพึงพอใจ ทำให้ชุมชนผู้ให้บริการและผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจถึงขั้นตอนการดำเนินงานในกิจกรรมการท่องเที่ยวนั้นว่ากระบวนการใดที่เป็นกิจกรรมที่มีคุณค่า (VA) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า แต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (Non-Value Added: NVA) ต้องกำจัดออกไปจากการดำเนินงานห่วงโซ่ทันที

รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน จะประกอบด้วยหลักการ คือ 1) ชุมชนผู้ให้บริการและผู้ปฏิบัติงานต้องกำหนดคุณค่า (Value) ที่นักท่องเที่ยวต้องการจากสินค้าและบริการการท่องเที่ยวนั้น 2) ทำการวาดแผนภาพการไหล (VSM) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นขั้นตอนเพื่อเชื่อมโยงการทำงานทั้งหมดเพื่อการนำส่งคุณค่าที่นักท่องเที่ยวต้องการโดยปราศจากปัญหา (ความสูญเปล่า) 3) การดำเนินงานส่งมอบคุณค่าให้กับนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง (Flow) ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ ในเวลาที่ต้องการอย่างไม่ขัดข้อง 4) ตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยว (Pull) ตามที่คาดหวัง 5) กำหนดมาตรฐาน (Standardization) การดำเนินงาน 6) การมุ่งสู่ความสมบูรณ์แบบ (Perfection) ของการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพปราศจากปัญหาหรือความสูญเปล่า ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพรูปแบบการจัดการดำเนินงานภายในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตามหลักการ ECRS Analysis ประกอบด้วย การกำจัด (E: Eliminate) การรวมกัน (C: Combine) การจัดใหม่ (R: Rearrange) การทำให้ง่ายสะดวกรวดเร็ว (S: Simplify) เพื่อกำจัดปัญหา (ความ



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

สูญเปล่า) 9 ประการ (LOUND TWO PM) ในกระบวนการดำเนินงาน อันได้แก่ 1) การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ (Non - Participation/ Non - Community Involvement) 2) การขาดเรื่องราวความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวและหรือขาดความเป็นเอกลักษณ์ชุมชน (Lack of Identity/Story Telling) 3) การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง (Unclear Communication) 4) การผลิตมากเกินไป (Overproduction/ Over-Processing) 5) การรอคอย / ความล่าช้า (Waiting/Delay) 6) รูปแบบการขนส่งไม่ดี/การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น หรือไม่ถูกต้อง (Transportation/ Motion) 7) การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการและองค์กรชุมชน (Non-Organization and Management) 8) ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ (Defects/Rework) 9) การตลาดท่องเที่ยว (Tourism Marketing)

อภิปรายผล

การศึกษารูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกรณีศึกษาชุมชนกอกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ผู้วิจัยแบ่งประเด็นในการอภิปรายออกเป็น 4 ระยะตามรายชื่อของความมุ่งหมายของการวิจัย เป็นลำดับดังนี้

1. ผลการศึกษา ระบุองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนกอกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

ห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกอกสะทอน เป็นขั้นตอนและกระบวนการในการจัดการกับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ 5 กลุ่มภาคีการท่องเที่ยว โดยชุมชน ได้แก่ 1) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 2) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 3) องค์กรหรือผู้จัดการระดับที่ 2 4) องค์กรหรือผู้จัดการระดับที่ 1 และ 5) นักท่องเที่ยว เป็นขั้นตอนกระบวนการที่ครอบคลุมกิจกรรม 4 อย่าง คือ การจัดซื้อจัดหา (Supply) การผลิต (Process) การเคลื่อนย้ายและการไหล (Movement and Flow) และประโยชน์และคุณค่า (Value) ที่มีกระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำไปจนถึงส่งมอบให้กับนักท่องเที่ยวปลายทางอย่างราบรื่น โดยมุ่งหวังการตอบสนองความต้องการที่คาดหวังไว้ของนักท่องเที่ยวโดยเพิ่มคุณค่าสูงสุด เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับ Szpilko. (2017); Sifolo. (2020); Stock และคณะ (2010); Piboonrungrroj P. และ Disney S.M. (2009) ที่สรุปว่า ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมในการประสานงานและเชื่อมโยงกระบวนการทางธุรกิจที่เริ่มต้นจากผู้บริโภคคนสุดท้ายไปยังซัพพลายเออร์ที่จัดหาคนแรกเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณค่าในตัวสินค้าและบริการที่จะส่งมอบแก่ลูกค้าคนสุดท้าย ทั้งนี้รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกอกสะทอนมีการจัดการการท่องเที่ยวโดยการจัดตั้งองค์กรหรือผู้จัดการเป็นชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกอกสะทอนขึ้น เพื่อทำหน้าที่บริหาร

จัดการการท่องเที่ยว และติดต่อประสานงานกับกลุ่มที่ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบไปด้วยคณะบุคคลที่มีอำนาจทำหน้าที่ต่าง ๆ ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Xin (2018) ที่พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่การทำงานในองค์กรนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยการทำงานร่วมกันในหลายตำแหน่งหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนทิรา สังข์ทอง ธนภฤต ยอดอุดม และรวีศ คาหาญพล (2560) ที่พบว่า การดำเนินงานจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่นั้น นักท่องเที่ยวจะติดต่อมายังกลุ่มผู้ดูแลการท่องเที่ยวของชุมชนก่อน จากนั้นทางกลุ่มฯ จะเป็นผู้ประสานไปยังกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวของชุมชนเพื่อดำเนินกิจกรรมต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Kontogeorgopoulos Churyen และ Duangsaeng (2014) ที่กล่าวว่า การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่จะประสบความสำเร็จนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน แล้วยังขึ้นอยู่กับ การเชื่อมต่อประสานงานและการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรภายนอกด้วย

ทั้งนี้ ห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอน จะประกอบด้วย องค์ประกอบของ 5 กลุ่มภาคีการท่องเที่ยว ที่แตกต่างกันในแต่ละกิจกรรม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. กิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล มืองค์ประกอบของ 5 กลุ่มภาคีการท่องเที่ยว ได้แก่ 1) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 ที่จัดหาจัดซื้อ ทรัพยากรสิ่งนำเข้าทรัพยากรหรือวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตกิจกรรม ให้กับซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ประกอบด้วย 1.1) กรมอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า 1.2) โรงพยาบาล 1.3) โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก 1.4) การอบรมต่าง ๆ เพื่อการบริการนำเที่ยว 2) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 คือ กลุ่มรถยนต์นำเที่ยว ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดูแลและให้บริการการนำเที่ยวบนพื้นที่เขาภูมโล 3) องค์กรหรือ ผู้ดูแลจัดการระดับ 2 เป็นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เป็นตัวกลางหรือตัวแทนทาง การท่องเที่ยว ระหว่างชุมชนกกสะทอนและนักท่องเที่ยว ได้แก่ 3.1) สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และผจญภัย (สทอ.) 3.2) บริษัท โลเคิล อโลค จำกัด 3.3) สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย (สธท.) 3.4) หน่วยงานราชการและเอกชน 3.5) สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเลย 4) ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 หรือชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะทอน และ 5) นักท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการในกิจกรรมการจ้ดนำเที่ยวฯ ที่ชุมชนจัดขึ้น

2. กิจกรรมการทำซิงผง มืองค์ประกอบของ 5 กลุ่มภาคีการท่องเที่ยว ได้แก่ 1) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 ที่จัดหาจัดซื้อทรัพยากรสิ่งนำเข้าทรัพยากรหรือวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต กิจกรรม ให้กับซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ประกอบด้วย 1.1) เจ้าของไร่ซิง 1.2) ร้านค้าชุมชน 1.3) ผู้สาคิตการทำซิงผง 1.4) สถานที่บ้านซิงรสนิยม 2) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 คือ กลุ่มวิสาหกิจ ซิงผง 3) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับ 2 เป็นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เป็นตัวกลางหรือ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตัวแทนทางการท่องเที่ยว ระหว่างชุมชนกกระทอนและนักท่องเที่ยว ได้แก่ 3.1) สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย (สทอ.) 3.2) บริษัท โลเคิล อโลคส์ จำกัด 3.3) สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย (สททท.) 3.4) หน่วยงานราชการและเอกชน 3.5) สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเลย 4) ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 หรือชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกระทอน และ 5) นักท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการในกิจกรรมการทำช้างผิง ที่ชุมชนจัดขึ้น

3. กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ องค์ประกอบของ 5 กลุ่มภาคีการท่องเที่ยว ได้แก่ 1) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 ที่จัดหาจัดซื้อทรัพยากรสิ่งนำเข้าทรัพยากรหรือวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตกิจกรรม ให้กับซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ประกอบด้วย 1.1) รถขายของในชุมชน 1.2) ร้านค้าชุมชน 1.3) ตลาดสดอำเภอด่านซ้าย 1.4) ตลาดในเมืองหล่มสัก 2) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 คือ กลุ่มที่พักโฮมสเตย์ 3) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับ 2 ที่เป็นหน่วยงานราชการและเอกชนอื่น ๆ 4) ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 หรือชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกระทอน และ 5) นักท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการการพักผ่อนในโฮมสเตย์ที่ชุมชนจัดขึ้น

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า องค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชนกกระทอน เป็นรูปแบบการทำงานที่ประกอบด้วย 5 กลุ่มภาคีการท่องเที่ยวโดยชุมชน ได้แก่ 1) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 ที่เป็นผู้นำเสนอสินค้าและบริการให้แก่นักท่องเที่ยวโดยตรง และนำเสนอให้แก่ตัวกลางหรือตัวแทนขายการท่องเที่ยว 2) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 2 หรือผู้จัดหาจัดซื้อซึ่งปัจจัยนำเข้าให้กับซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 เพื่อใช้ในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการการท่องเที่ยว ประกอบด้วย คนหรือองค์กร กิจกรรม ทรัพยากร การบริการ ข้อมูลสารสนเทศ ระบบกลไกต่าง ๆ 3) ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2 ที่เป็นตัวกลางหรือตัวแทน ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างชุมชนและนักท่องเที่ยว โดยตัวแทนขายการท่องเที่ยวจะมีผลต่อรูปแบบการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและชุมชน 4) ผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 ที่เป็นกลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่บริหารจัดการการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวในชุมชน และองค์ประกอบสุดท้ายที่สำคัญคือ 5) นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ดังนั้น จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงการทำงานร่วมกันขององค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อการส่งมอบคุณค่าของการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวผู้รับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Dewi และคณะ (2019); Slusarczyk, Smolag และ Kot (2016); Michailidou และคณะ (2016); และ Song (2012); Zhang X. Song H. และ Huang GQ. (2009) ที่พบว่า ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ส่วนสำคัญ คือ ส่วนของผู้จัดหาจัดซื้อวัสดุและผลิตภัณฑ์ ส่วนของผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ส่วนของผู้ผลิตหรือคนกลาง และส่วนของผู้รับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติยา เกิดผล และปรัชภรณ์ เศรษฐเสถียร (2563) และมนทิรา สังข์ทอง ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร และวิชัย แหวนเพชร (2563) ที่สรุปว่า ว่าห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ประกอบด้วย องค์ประกอบต้นน้ำ องค์ประกอบกลางน้ำ องค์ประกอบปลายน้ำ และองค์ประกอบด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Prakaipruek Panich (2018) ที่ศึกษาการพัฒนาชุมชนด้วยจัดการองค์ประกอบทั้ง 5 ของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ทั้งนี้ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องภายในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนจะแตกต่างกันออกไปตามแต่ละกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชุมชนจัดขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Dewi และคณะ (2019) ที่ศึกษาซัพพลายเออร์ในขั้นแรกที่ทำหน้าที่จัดหาจัดซื้อสินค้าและวัตถุดิบให้แก่ผู้ให้บริการสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวในจังหวัดบาหลี ที่ประเทศอินโดนีเซีย งานวิจัยของ The Financial assistance of the European Union (2012); Costa และ Carvalho (2011) และงานวิจัยของมนตรีรา สังข์ทอง ธนกฤต ยอดอุดม และรวีศ คาหาญพล (2560) โดยการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ไม่ว่าจะเป็นห่วงโซ่ของกิจกรรมการท่องเที่ยวใดก็ตาม หัวใจหลักของการจัดการก็มุ่งหลักสำคัญไปที่การเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว นับตั้งแต่กระบวนการการจัดหาวัตถุดิบหรือทรัพยากรที่เป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการในการผลิตให้เป็นสินค้าการท่องเที่ยวกระบวนการในการส่งมอบแก่นักท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้รู้สึกพึงพอใจ ภายใต้การจัดการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด

2. การอภิปรายผลผลการวิเคราะห์แผนภาพการไหลของคุณค่า Value Stream Mapping: VSM ของห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ผลการวิจัยจำแนกตามกิจกรรมการท่องเที่ยว พบว่า

2.1 กิจกรรมการจัดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล พบว่า คุณค่าในมุมมองของผู้รับที่เป็นนักท่องเที่ยวปลายทาง คือ การได้ชมและถ่ายรูปกับดอกนางพญาเสือโคร่งที่บ้านสวยและมีจำนวนมากอย่างปลอดภัยตลอดเส้นทาง ปัจจุบันใช้ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสมาชิกของชมรมฯ จำนวน 3 คน และผู้ขับรถนำเที่ยว 1 คนต่อคัน ประกอบไปด้วยขั้นตอนการทำงาน 8 ขั้นตอน 15 กระบวนการหรือกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ ประกอบไปด้วยกระบวนการดำเนินงาน 3 ส่วน ตั้งแต่ก่อนนักท่องเที่ยวออกเดินทางขึ้นภูมโล ระหว่างการเดินทางการท่องเที่ยว และเดินทางกลับหลังจากที่ท่องเที่ยวเสร็จเรียบร้อยแล้ว ใช้เวลาเพื่อกิจกรรมการจัดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล (LT) เท่ากับ 320.40 นาที เวลาทั้งหมดที่ใช้ในการผลิตการบริการจัดนำเที่ยวฯ (PLT) หรือเวลาที่ไม่ง้อให้เกิดคุณค่า (NVA) และเวลาที่ไม่ง้อให้เกิดคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) เท่ากับ 180.50 นาที และเวลาที่ก่อให้เกิดคุณค่า (VA) ในกระบวนการการจัดนำเที่ยวฯ (PT) เท่ากับ 139.90 นาที

2.2 กิจกรรมการทำชิงผง พบว่า คุณค่าในมุมมองของผู้รับที่เป็นนักท่องเที่ยวปลายทาง คือ การได้ชิงผงที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย ปัจจุบันใช้ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสมาชิกของ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

กลุ่มวิสาหกิจเชิงผิง จำนวน 2 คน ประกอบไปด้วยการทำงาน 10 ขั้นตอน 18 กระบวนการหรือกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ ประกอบไปด้วยกระบวนการดำเนินงาน 3 ส่วน คือ ส่วนของขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานก่อนหน้าที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางมาถึงยังสถานที่ทำกิจกรรมเชิงผิง บ้านรสนิยม (Before the Trip) หลังจากที่ได้มีการจองการทำกิจกรรมแล้ว ส่วนของขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในระหว่างที่นักท่องเที่ยวร่วมทำกิจกรรมเชิงผิงที่สถานที่บ้านเชิงรสนิยม (During the Trip) และส่วนของขั้นตอนและกระบวนการเดินทางกลับ หลังจากนักท่องเที่ยวรับประสบการณ์ในการทำเชิงผิงเสร็จแล้ว (After the Trip) ใช้เวลาทั้งหมดเพื่อการทำกิจกรรมการทำเชิงผิง (LT) เท่ากับ 3,056 นาที เวลาทั้งหมดที่ใช้ในผลิตเชิงผิง (PLT) หรือ เวลาที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า (NVA) และเวลาที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) เท่ากับ 2,951 นาที และเวลาที่ก่อให้เกิดคุณค่า (VA) ในกระบวนการการทำเชิงผิง (PT) เท่ากับ 105 นาที

2.3 กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ พบว่า คุณค่าในมุมมองของผู้รับที่เป็นนักท่องเที่ยวปลายทาง คือ การได้พักผ่อนในที่พักผ่อนที่บรรยากาศดี สะอาด สะดวก และปลอดภัย ได้เรียนรู้วัฒนธรรมของชุมชน ปัจจุบันใช้ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นผู้ประกอบการบ้านพักโฮมสเตย์ จำนวน 2 คน ประกอบไปด้วยการทำงาน 6 ขั้นตอน 9 กระบวนการหรือกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ ประกอบไปด้วยกระบวนการดำเนินงาน 3 ส่วน คือ ส่วนของขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานก่อนหน้าที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางถึงที่พักโฮมสเตย์เพื่อรับประสบการณ์การท่องเที่ยว (Before the Trip) ส่วนของขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในระหว่างที่นักท่องเที่ยวพักผ่อนในโฮมสเตย์ และรับประสบการณ์การเข้าพัก (During the Trip) ส่วนของขั้นตอนและกระบวนการเดินทางกลับออกจากที่พัก หลังจากนักท่องเที่ยวรับประสบการณ์การเข้าพักและ แฉงออกจากที่พัก (Check-Out) เรียบร้อยแล้ว (After the Trip) ใช้เวลาทั้งหมดเพื่อการทำกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ (LT) เท่ากับ 3,011 นาที เวลาทั้งหมดที่ใช้ในการพักผ่อนโฮมสเตย์ (PLT) หรือ เวลาที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า (NVA) และเวลาที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) เท่ากับ 2,163 นาที และเวลาที่ก่อให้เกิดคุณค่า (VA) ในกระบวนการการทำเชิงผิง (PT) เท่ากับ 848 นาที

3. ผลการเปรียบเทียบคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยจำแนกตามกิจกรรมการท่องเที่ยวพบว่า

3.1 กิจกรรมการจัดการนำเที่ยวฯ นักท่องเที่ยวที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรม ด้านการได้เห็นและได้ถ่ายรูปกับดอกไม้บานสวยงามจำนวนมาก แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเต็มใจพร้อมบริการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 และนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรม ด้านมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ แตกต่าง

กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการนำเที่ยวฯ ไม่แตกต่างกัน

3.2 กิจกรรมการทำชิงผง ในภาพรวมนักท่องเที่ยวที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการทำชิงผงที่คาดหวัง ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการทำชิงผงที่คาดหวัง ด้านการได้มีส่วนร่วมลงมือทำกิจกรรมทำชิงผง และด้านมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ด้านมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และนักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมด้านมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10

3.3 กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ที่คาดหวัง ด้านโฮมสเตย์ที่บรรยากาศดี สะอาด ปลอดภัย และด้านมีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรม แตกต่างกันในทุกด้าน ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของกิจกรรม ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผลกระทบความสูญเสียเปล่าที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ผลการวิจัยจำแนกตามกิจกรรมการท่องเที่ยว พบว่า

4.1 กิจกรรมการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล พบว่า ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ด้านการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง ด้านการผลิตมากเกินไป และด้านการรอคอย/ความล่าช้า มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล

4.2 กิจกรรมการทำชิงผง พบว่า ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ด้านการขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ ด้านการขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน ด้านการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง ด้านการรอคอย/ความล่าช้า ด้านข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ ด้านการตลาดท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์ของผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในกิจกรรมการทำชิงผง

4.3 กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์ พบว่า ปัญหา (ความสูญเสียเปล่า) ด้านการขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ ด้านการขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน ด้านการรอคอย/ความล่าช้า ด้านรูปแบบการขนส่งไม่ดี /การเคลื่อนไหวก่อนย้ายที่ไม่จำเป็น ด้านการขาดระบบกลไกการบริหารจัดการ/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมท่องเที่ยว ด้านข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาด



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ของการบริการ และ ด้านการตลาดท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม ในกิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์

5. การอภิปรายผลการศึกษารูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกรณีศึกษา ชุมชนกกระทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

ผลจากการวิจัยที่พบ ผู้วิจัยจำแนกตามกิจกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้

5.1 กิจกรรมการจัดนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูกลมโล พบว่า มีปัญหา (ความสูญเปล่า) ด้านการผลิตมากเกินไป ด้านการรอคอย/ความล่าช้า ด้านการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง และ ด้านการตลาดท่องเที่ยว จึงได้ทำการปรับปรุงประสิทธิภาพโดยใช้ การกำจัด (E: Eliminate) ในขั้นตอนที่ 2, 3 และ 5 ใช้การรวมกัน (C: Combine) ในขั้นตอนที่ 2, 4 และ 5 ใช้การจัดใหม่ (R: Rearrange) ในขั้นตอนที่ 2, 3, 6 และ 8 ใช้การทำให้ง่ายสะดวกรวดเร็ว (S: Simplify) ในขั้นตอนที่ 1, 3, 5 และ 7 ก่อนการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า มีขั้นตอนการทำงาน 8 ขั้นตอน ใช้เวลาทำงาน 320.40 นาที โดยใช้ต้นทุนพนักงานจำนวน 4 คน ทำกระบวนการทำงาน 15 กิจกรรม หลังจากการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน สามารถลดขั้นตอนลงเหลือ 7 ขั้นตอน ใช้เวลาทำงานลดลงได้ 18 นาที (ร้อยละ 5.61) ใช้พนักงานหรือคนปฏิบัติงานเท่าเดิม แต่ลดกิจกรรมที่พนักงานต้องทำเหลือ 10 อย่าง (ร้อยละ 33.33) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมศักดิ์ ค่วยเทศ นิศาชล จันทรานภาสวัสดิ์ และ อีรพล เกื้อนแพ (2563) และนฤมล ไชยวารีย์ จิตติณัฐ อัครคะเดชอนันต์ และบุญพิชชา จิตต์ภักดี (2563) ที่พบว่า พนักงานผู้เตรียมงานให้บริการสามารถลดขั้นตอนการทำงานที่มีอยู่จำนวนมากลง และช่วยให้ลดจำนวนกิจกรรมในกระบวนการให้บริการ และระยะเวลาของกระบวนการในการให้บริการลดลงจากเดิม และเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ อติกานต์ ม่วงเงิน (2562) ที่พบว่า การประยุกต์ใช้เทคนิคสลิ้น นอกจากจะสามารถลดขั้นตอนการทำงานแล้ว ยังทำให้มีความสะดวกสบายมากขึ้นแก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการยังสามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้จากเทคโนโลยีเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน

5.2 กิจกรรมการทำชิงผง พบว่า มีปัญหา(ความสูญเปล่า) ด้านการขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือในการเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้วยการลงมือทำ ด้านการผลิตมากเกินไป การเตรียมความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุุดิบ และอุปกรณ์ทำกิจกรรมที่มีอยู่จำนวนมาก ด้านการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง และ การขาดระบบกลไกการบริหาร/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมการท่องเที่ยว จึงได้ทำการปรับปรุงประสิทธิภาพโดยใช้ การกำจัด (E: Eliminate) ในขั้นตอนที่ 4 และ 6 ใช้การรวมกัน (C: Combine) ในขั้นตอนที่ 3 และ 4 ใช้การจัดใหม่ (R: Rearrange) ในขั้นตอนที่ 3, 5, 7, 8, 9 และ 10 ใช้การทำให้ง่ายสะดวกรวดเร็ว (S: Simplify) ในทุกขั้นตอนเว้นแต่ขั้นตอนที่ 10 ก่อนการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า มีขั้นตอนการทำงาน 10 ขั้นตอน ใช้เวลาทำงาน 3,056 นาที โดยใช้ต้นทุนพนักงานจำนวน 2 คน



614255611

ทำกระบวนการทำงาน 18 กิจกรรม ภายหลังจากการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าสามารถลดขั้นตอนลงเหลือ 7 ขั้นตอน ใช้เวลาทำงานลดลงได้ 70 นาที (ร้อยละ 2.33) ใช้พนักงานหรือคนปฏิบัติงานเท่าเดิม แต่ลดกิจกรรมที่พนักงานต้องทำเหลือ 13 อย่าง (ร้อยละ 29.41) สอดคล้องกับ งานวิจัยของ พันธิภา พิญญะคุณ อารี ชิวเกษมสุข และเพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2560) ที่พบว่า การใช้แนวคิดแบบลีนและหลักการ ECRS มาใช้กับธุรกิจให้บริการ ทำให้คุณค่าการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการสูงขึ้น รวมถึงมีความสอดคล้องกับงานการวิจัยของ คลอเคลีย์ วจนะวิชากร และปานจิต ศรีสวัสดิ์ วรรณุญ ทิพย์โพธิ์ (2559) ที่พบว่า การนำหลักการ ECRS มาใช้ในกระบวนการทำงานส่งผลให้พนักงานเกิดความสะดวกและลดการเคลื่อนไหวของผู้ปฏิบัติงานได้ ผลจากการศึกษาพบว่า การจัดและแยกประเภทของวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้สามารถทำให้ทำงานสะดวกสบายขึ้น เช่นเดียวกับ งานวิจัยของ Rauch et al. (2016) ที่ได้ศึกษาการบริการแบบลีน (Lean Hospitality) ในโรงแรม พบว่า การจัดแบ่งผลิตภัณฑ์ออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามประโยชน์การใช้งานและสถานที่ที่จะนำไปใช้ ส่งผลดีต่อการดำเนินงาน ง่ายต่อการจัดเก็บ และลดเวลาในการเข้าถึงและระยะทางในการเคลื่อนย้ายของเข้าและออก

5.3 กิจกรรมการพักรวมในโฮมสเตย์ พบว่า มีปัญหา(ความสูญเปล่า) การขาดระบบกลไกการบริหาร/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมที่ท่องเที่ยว ด้านการขาดเรื่องราว/ขาดความเป็นเอกลักษณ์ชุมชน ด้านรูปแบบการขนส่งไม่ดี/การเคลื่อนไหวก่อนย้ายที่ไม่จำเป็น และด้านข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ จึงได้ทำการปรับปรุงประสิทธิภาพโดยใช้ การกำจัด (E: Eliminate) ในขั้นตอนที่ 3 ใช้การรวมกัน (C: Combine) ในขั้นตอนที่ 2 ใช้การจัดใหม่ (R: Rearrange) ในขั้นตอนที่ 1, 2, 3, 4, และ 6 ใช้การทำให้ง่ายสะดวกรวดเร็ว (S: Simplify) ในขั้นตอนที่ 1, 2, 3, 4, และ 5 ก่อนการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า มีขั้นตอนการทำงาน 6 ขั้นตอน ใช้เวลาทำงาน 3,011 นาที โดยใช้ต้นทุนพนักงานจำนวน 2 คน ทำกระบวนการทำงาน 9 อย่าง ภายหลังจากการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าไม่ลดการพนักงานหรือคนปฏิบัติงานและกิจกรรมที่พนักงานต้องทำ แต่สามารถลดขั้นตอนลงเหลือ 5 ขั้นตอน ใช้เวลาทำงานลดลงได้ 360 นาที (ร้อยละ 11.95) สอดคล้องกับแนวคิดของ Kelendar and Mohammed (2020) ที่ได้สรุปไว้ว่า หลักการการจัดใหม่ (Rearrange) เป็นการพยายามที่จะจัดเรียงกระบวนการ บุคคล สถานที่ใหม่เพื่อให้ตรงกับความเป็นจริงปัจจุบันมากที่สุด และการทำให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว (Simplify) ทำให้กระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ง่ายขึ้นด้วยการใช้เทคโนโลยีใหม่หรือเทคนิคที่ง่ายกว่า นับเป็นการจัดการหลักการ ECRS สามารถส่งผลต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยบางชิ้นที่ขัดแย้งกับผลการศึกษาในครั้งนี้ เช่น งานวิจัยของ Pradeep et al. (2019) Bârsan and Codrea (2019) ที่พบว่า การใช้เครื่องมือ



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

สิ้นเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานจะช่วยให้สามารถลดการใช้กำลังคนลง และช่วยลดกิจกรรมจากจุดต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการต้องทำลงได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 งานวิจัยนี้ ได้ผลการศึกษาศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติที่ให้บริการในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการกระบวนการทำงานที่สะดวกสบายขึ้น ลดขั้นตอนการทำงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนอันก่อให้เกิดการรอคอยการบริการของนักท่องเที่ยว ดังนั้น ในขั้นตอนการเตรียมงานก่อนที่นักท่องเที่ยวมาถึง การศึกษาถึงข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวจะส่งผลต่อการลดขั้นตอนและเวลาในการเตรียมงานของผู้ให้บริการ

1.2 จากผลการศึกษาที่ พบว่า ปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าต่อการส่งมอบสินค้าและบริการการท่องเที่ยวชุมชน มีความแตกต่างออกไปจากอุตสาหกรรมการผลิตสินค้า ดังนั้น ปัญหา (ความสูญเปล่า) ในกระบวนการดำเนินงานจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้ง 9 ประการ จึงสามารถเป็นหลักการในการค้นหาต้นเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยว

1.3 จากผลการศึกษาที่ พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีเพศ และการศึกษาที่ต่างกัน จะมีมุมมองด้านคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่คาดหวังแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ให้บริการควรศึกษาถึงลักษณะของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการก่อนการนำเสนอกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้รับบริการ ในเวลาที่ต้องการให้มากที่สุด บนพื้นฐานการใช้ต้นทุนและทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด

1.4 จากผลการศึกษาแผนภาพการไหลของคุณค่าในการส่งมอบบริการแก่นักท่องเที่ยว พบว่า แผนภาพการไหลของคุณค่าของแต่ละกิจกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วยขั้นตอนและกระบวนการในการทำงานที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับคุณค่าหลักในกิจกรรมท่องเที่ยวนั้น ๆ ในมุมมองของนักท่องเที่ยว ดังนั้น ในการศึกษาการแก้ไขปัญหา (ความสูญเปล่า) และการกำจัดผู้ปฏิบัติงานหรือหัวหน้างานต้องทำการวิเคราะห์เพื่อวาดแผนภาพการส่งมอบคุณค่าสถานปัจจุบันของกิจกรรมดังกล่าวให้มีความชัดเจน เข้าใจตรงกัน เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมองเห็นภาพรวมของการทำงานร่วมกัน

1.5 จากผลการศึกษาหลักการ ECRS Analysis เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และลดปัญหา(ความสูญเปล่า) ที่เกิดขึ้น ก่อนมีการจัดการดำเนินงานนั้นต้องมีการประชุมปรึกษา ร่วมกันทั้งห่วงโซ่ภาคีการท่องเที่ยว และควรระลึกเสมอว่า การดำเนินการตามหลักการดังกล่าวให้มี



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ประสิทธิภาพ จะต้องไม่เป็นการรวมกัน หรือทำใหม่โดยเพิ่มต้นทุนของการดำเนินงานที่มากขึ้น
เกินจำเป็น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว
ชุมชนด้วยเครื่องมืออื่น ๆ ในแนวทางการจัดการแบบลีน ด้วยหลักการปรับปรุงคุณภาพการบริการ
แบบ PDCA เพื่อการปรับปรุงการทำงานที่ต่อเนื่องไม่สิ้นสุด

2.2 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของชุมชน
แหล่งท่องเที่ยว ทั้งนี้จะสามารถนำปัจจัยดังกล่าวไปกำหนดแนวทางการพัฒนาและกำหนดรูปแบบ
การท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวได้หลากหลายยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยความยั่งยืนจากความต้องการ (ด้านอุปสงค์) คนที่อาศัยอยู่
ในชุมชนเพื่อการส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน และช่วยให้ชุมชนและผู้ให้บริการเข้าใจถึงคุณลักษณะ
ของตนพร้อมกับขีดจำกัดและศักยภาพในชุมชน



614255611

บรรณานุกรม

 MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9
614256611

บรรณานุกรม

- กมล งามสมสุข. (2559). การดำเนินงานวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัญจน์นรี จิตต์ธนานนท์ นุศราพร เกษสมบุรณ์ และนิวัฒน์ นัดสถาพร. (2560). การใช้แผนที่สายธารคุณค่าเพื่อพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายยาภายในโรงพยาบาลบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. *เภสัชศาสตร์อีสาน*, 13(4), 50-62.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2561). Tourism Go Local ชุมชนเติบโตใหญ่ เมืองไทยเติบโต. *TAT Review จุลสารวิชาการการท่องเที่ยว*, 4 (2), 6-10.
- กรมการท่องเที่ยว. (2559). การถ่ายโอนภารกิจภาครัฐ: การถ่ายโอนงานตรวจรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2563. จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/usergroup_disaster/2-4.pdf.
- กรมการท่องเที่ยว. (2561). มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมการท่องเที่ยว. (2562). คู่มือพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในชุมชน. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2563. จาก https://www.dot.go.th/storage/3_01_2562/098dzHw6B1XGRUZO1GZSSYF01Efwlv2ocZ4OCaXF.pdf.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (ม.ป.ป.). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2563. จาก https://mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=12288.
- กฤติยา เกิดผล และปรัชภรณ์ เศรษฐเสถียร. (2560). การพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยว ในจังหวัดจันทบุรี. จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- กฤติยา เกิดผล และปรัชภรณ์ เศรษฐเสถียร. (2563). รูปแบบการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี. *วารสารวิจัยราชชมงคลกรุงเทพ*, 14(1), 112-124.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2540). *องค์กรชุมชน: กลไกเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาสังคม*. กรุงเทพฯ: แพลนพรีนติ้ง.
- กิตติ ต้นไทย. (2554). *องค์กรชุมชนกับการพึ่งตนเอง: กรณีศึกษาชุมชนบางเหริย อำเภอกวนเนียง จังหวัดสงขลา รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2554*. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

- กิตติภักดิ์ ฐิติไธย และณัฐธา วินิจนัยภาค. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการท่องเที่ยว
โดยชุมชน: กรณีศึกษาชุมชนบ้านบางน้ำผึ้ง จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิทยาลัยดุสิต
ธานี*, 14(2), 217-234.
- เกียรติขจร โฆมานะสิน. (2550). *LEAN: วิถีแห่งการสร้างคุณค่าสู่องค์กรที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ:
อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- เก็จกนก เอื้อวงศ์. (2562). การสนทนากลุ่ม: เทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ.
วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ., 12(1), 17-30.
- โกศล ดีศลธรรม. (2547). *เพิ่มศักยภาพการแข่งขันด้วยแนวคิดลีน*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2559). *เกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของ
ประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2563. จาก [https://opendata.data.go.
th/dataset/item_db41976b-78b5-4c3d-b13d-223414de8c2b](https://opendata.data.go.th/dataset/item_db41976b-78b5-4c3d-b13d-223414de8c2b).
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2562). *เกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของ
ประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2563. จาก [https://tis.dasta.or.th/dasta-
knowledge/standardfortourismthai/](https://tis.dasta.or.th/dasta-knowledge/standardfortourismthai/).
- คณะแพทยศาสตร์ องค์กรักษ์. (2561). *โครงการ MEDSWU มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ประจำปีงบประมาณ
2561 การนำระบบ Lean Management มาใช้ในการพัฒนางาน*. สืบค้นเมื่อ 10
กรกฎาคม 2563. จาก [http://med.swu.ac.th/qms/images/downloadd/
lean%2026-7-61.pdf](http://med.swu.ac.th/qms/images/downloadd/lean%2026-7-61.pdf).
- คลอเคลีย วจนะวิชาการ ปานจิต ศรีสวัสดิ์ และวรัญญา ทิพย์โพธิ. (2558). การประยุกต์ใช้แผนผัง
สายธารคุณค่าในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานหอดึงข้าว
อัตโนมัติในจังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารวิชาการ วิศวกรรมศาสตร์ ม.อบ.*, 8(2), 1-13.
- คลอเคลีย วจนะวิชาการ ปานจิต ศรีสวัสดิ์ และวรัญญา ทิพย์โพธิ. (2559). การปรับปรุงประสิทธิภาพ
กระบวนการผลิตเพื่อลดความสูญเสียและเพิ่มคุณภาพผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผา กรณี
ศึกษา ชุมชนเครื่องปั้นดินเผาปากห้วยวังนอง จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารวิชาการ
วิศวกรรมศาสตร์ ม.อบ.*, 9(2), 38-46.
- คุลยา ศรีโยม และพิเชษฐ จันทวี. (2561). การลดความสูญเสียเปล่าในกระบวนการผลิตดอกไม้จันทน์
กรณีศึกษา กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านแหลมเคียน. *การประชุมหาดีใหญ่วิชาการ
ระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9 (1387-1395)*. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

- จันทร์จิรา สุขบรรจง. (2559). *การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของหนานมดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิรนนท์ เข็มขันธุ์ ปัญญา หมั่นเก็บ และณัฐพศุทธิ์ ภัทธีราสินสิริ. (2561). การจัดการโซ่อุปทานสำหรับการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในจังหวัดระยอง. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 23(3), 98-110.
- จุฬารัตน์ แก้วสุด. (2562). *การปรับปรุงกระบวนการผลิตด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิดสิน กรณีศึกษา: โรงงานผลิตถุงมือยาง จังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชนเนษฎ์ ศรีระอ และคณะ. (2563). การศึกษาเพื่อปรับปรุงความปลอดภัยในกระบวนการผลิตด้วยการฝึกอบรมโดยใช้หลักการ Why-Why Analysis และ หลักการ ECRS กรณีศึกษา บริษัท ยาคูลท์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารการบริหารและการจัดการ*, 10(1), 14-23.
- ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษตอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย. (2563). *ข้อมูลสถิติรายได้และนักท่องเที่ยว*. เลย: ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษตอน.
- ฐิติมา ไชยะกุล. (2558). *หลักการผลิตและการดำเนินการ Principles of Production and Operation*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ณัฐพัชร มณีโรจน์. (2560). การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน. *วารสารวิชาการการจัดการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 13(2), 25-46.
- ตามธรรม จินากุล. (2564). *L2R Lean to Rotine คิด และทำ แบบ Lean*. สืบค้นเมื่อ 6 พฤษภาคม 2564. จาก <http://agri.kps.ku.ac.th/servkm/KM-Doc/2020-06-15-844-L2R-6-6-2020.pdf>.
- ดิฐู เลชะกุล. (2560). *การใช้กระบวนการกลุ่ม (Focus group) ในการสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่*. ลำปาง: สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
- ถิรนนท์ ทิวราตรีวิทย์ และวรัญญา อวีระพล. (2562). การลดต้นทุนการดำเนินงานในกระบวนการผลิตภัณฑ์เข้าคลังสินค้ากรณีศึกษา โรงงานผลิตภัณฑ์บรรจุภัณฑ์ประเภทขวดแก้ว. *การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 6 ประจำปี พ.ศ. 2562*. หน้า 272-281. นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2550). *การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ทัศนีย์ สิริรายกุล. (2560). การจัดการโซ่อุปทานสำหรับการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 11(24), 101-114.

- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2552). *บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนบนฐานแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- ธรรมศักดิ์ ค่วยเทศ นิตาชล จันทรานภาสวัสดิ์ และธีรพล เกื้อนแพ. (2562). การปรับปรุงประสิทธิภาพห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมบริการ: กรณีศึกษาโรงแรมจังหวัดสุโขทัย. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม*, 15(3), 61-75.
- ธรรมศักดิ์ ค่วยเทศ นิตาชล จันทรานภาสวัสดิ์ และธีรพล เกื้อนแพ. (2563). การลดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงานของอุตสาหกรรมบริการด้านโรงแรมโดยการวิเคราะห์แผนภูมิการไหล. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 31(1), 180-192.
- นพดล ศรีพุทธา จิตตานันท์ โฆษิตวัฒน์ และดอน แก้วดก. (2563). การลดความสูญเปล่าในกระบวนการบรรจุภัณฑ์ผงซักฟอกด้วยการใช้เทคนิค ECRS. *การประชุมวิชาการราชชมงคลด้านเทคโนโลยีการผลิตและการจัดการ*. หน้า 190-196. จันทบุรี: คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.
- นพพริษฐ์ วสันต์บังจัม และคณะ. (2563). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการควบเกลียวเส้นไหมด้วยเทคนิค ECRS. *การประชุมวิชาการช่างงานวิศวกรรมอุตสาหกรรม ประจำปี 2563*. ชลบุรี: วิศวกรรมอุตสาหกรรม.
- นฤมล ไชยวารีย์ วิฑิตินันท์ อัครเดชะอนันต์ และบุญพิชชา จิตต์ภักดี. (2563). การประยุกต์ใช้แนวคิด ลีนเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการคลินิกโรคหัวใจและหลอดเลือด โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. *วารสารสหภาพพยาบาล*, 35(4), 112-127.
- นิยม กุลาชัย. (2563, กันยายน 9). ประธานชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกทอง. (วชิรญา ตติยันทกุล, ผู้สัมภาษณ์).
- นิยม กุลาชัย. (2564, มกราคม 16). ประธานชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกทอง. (วชิรญา ตติยันทกุล, ผู้สัมภาษณ์).
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2560). *การจัดการสมัยใหม่ Modern mamagement*. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ลกรุ๊ป.
- บัณฑิต เศรษฐศิริโรตม์ และนนท์ นุชหมอน. (2562). *การประชุม Rio+20: จาก “การพัฒนาที่ยั่งยืน” สู่กระแส “เศรษฐกิจสีเขียว”*. สืบค้นเมื่อ 14 กรกฎาคม 2563. จาก https://www.stou.ac.th/Foreign/Upload/เอกสารประกอบการอภิปราย_ดร.บัณฑิต%20เศรษฐศิริโรตม์.pdf.
- บานชื่น นักการเรือน. (2559). การพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development. *ลัทธิธรรมปริทรรศน์*, 17(2), 64-69.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ดีไซน์.
- ประจวบ เนตรแสงสี. (2563, กันยายน 9). คณะกรรมการชมรมฝ่ายความปลอดภัย. (วชิรญา ตติยันทกุล, ผู้สัมภาษณ์).
- ปาริฉัตร ศรีหะริญ และพรพิมล ขาเพชร. (2561). การท่องเที่ยวโดยชุมชน: ทางเลือกใหม่สู่ความยั่งยืน. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(3), 118-132.
- ฝ่ายวิชาการสถาบัน The best center. (2537). *คู่มือเตรียมสอบนักบริหารงานการประปา นครหลวง*. กรุงเทพฯ: เดอะเบสท์ เซ็นเตอร์ อินเทอร์เน็ตกรุป.
- พจนา สวนศรี และสมภพ ยี่จ้อห่อ. (2556). *คู่มือมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน*. เชียงใหม่: สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน.
- พระปลัดประพจน์ อยู่สำราญ และรัชฎาพร เกตานนท์ แนวแห่งธรรม. (2018). การพัฒนารูปแบบการจัดการทุนทางสังคมเพื่อการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน. *Panyapiwat Journal*, 1(2), 187-199.
- พันธิภา พิญญะคุณ อารี ชิวเกษมสุข และเพ็ญจันทร์ แสนประสาน. (2560). การพัฒนารูปแบบการบริการคลินิกเบาหวานโดยประยุกต์ใช้แนวคิดแบบลิ้น โรงพยาบาลศูนย์เจ้าพระยา ยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 18(ฉบับพิเศษ), 280-290.
- พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์. (2557). การจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษา บ้านโคกไคร้ จังหวัดพังงา. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 7(3), 650-665.
- ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์ และคณะ. (2558). *การพัฒนาความร่วมมือของผู้ประกอบการภายในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษาเส้นทาง R3E*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภมรรัตน์ สุธรรม. (2546). *พลวัตชุมชนกับการพึ่งตนเองในภาคตะวันตก*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยวรรณคดี.
- มนทิรา สังข์ทอง ธนกฤต ยอดอุดม และวิศ คหาญพล. (2560). โซ่อุปทานการท่องเที่ยวของกลุ่มอนุรักษ์ป่าชายเลนบ้านแหลมโหมสเตย์. *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งที่ 12 ประจำปี 2560*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคณะ. (2550). *การพัฒนาเชิงบูรณาการของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง ปี 2549: การเปรียบเทียบเชิงระบบโลจิสติกส์*. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคณะ. (2556). *เศรษฐศาสตร์ว่าด้วยการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สถาบันศึกษานโยบายสาธารณะ.



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

- มนทิตรา สังข์ทอง ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร และวิชัย แหวนเพชร. (2563). รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏ*, 7(2), 17-35.
- ยุทธศาสตร์ กุลาชัย. (2563, มกราคม 16). คณะกรรมการชมรมฝ่ายสิ่งแวดล้อม . (วชิรญา ตติยนันท์ กุล, ผู้สัมภาษณ์).
- ยูนิพันธ์, ก. ว. (2547). *Supply Chain & Logistics: ทฤษฎีและตัวอย่างจริง แปลจาก Tsutomu Araki 1999. Supply Chain Logistics; Theory and Practice* . กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น (ส.ส.ท.).
- กฤษดา วิศวีธรรานนท์ และกุลพงษ์ ยูนิพันธ์ (2547). *Supply Chain & Logistics: ทฤษฎีและตัวอย่างจริง แปลจาก Tsutomu Araki 1999. Supply Chain Logistics; Theory and Practice*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น (ส.ส.ท.).
- รจิต คงหาญ. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการธุรกิจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงอายุ เขตอันดามัน. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11 ฉบับพิเศษ เดือนพฤษภาคม 2560, 18-30.
- ลักขณา โกรธา และชาญชัย จารุภาชน. (2559). การศึกษาเวลามาตรฐานและการเปรียบเทียบการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาหน่วยงานบริการและบริหารเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา. *วารสารเภสัชศาสตร์อีสาน*, 6(ฉบับพิเศษ), 144-155.
- ลลนา สุวรรณนา. (2560). *การลดต้นทุนคลังบรรจุภัณฑ์ด้วยหลักการ ECRS กรณีศึกษา: ผู้ผลิตคอมพิวเตอร์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วาริษฐ์ มัชยมบุรุษ. (2018). รูปแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า จังหวัดพิษณุโลก. *วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 31(3), 131-144.
- วิทยา สุทธิพิตร ยุกา กลอนกลาง และสุนทร ศรีลังกา. (2550). มุ่งสู่ "สิน" ด้วยการจัดการสายธารคุณค่า แปลจาก *Value stream management: eight steps to planning, mapping, and sustaining lean improvements*. กรุงเทพฯ: อี.ไอ. สแควร์.
- วีระพล ทองมา. (2559). *การท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism: CBT) สำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนในเขตที่ดินป่าไม้*. สืบค้นเมื่อ 14 กรกฎาคม 2563. จาก <http://www.dnp.go.th/fca16/file/i49xy4ghqzsh3j1.doc>.
- ศราวุธ ผิวแดง. (2558). *การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน Sustainable Tourism Development*. อุตรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี.

- ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์ และปิเตอร์ รักธรรม. (2557). การศึกษาโซ่อุปทาน และตัวแบบข้อมูลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 28(85), 352-369.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์ และจิตศักดิ์ พุฒจรรย์. (2562). *โครงการวิจัย “รูปแบบการท่องเที่ยวชุมชนที่มีความสมดุล”*. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563. จาก [http://123.242.161จาก.135/edoc/cp/upload/document/RD-2562-ID\(200575\)-NO\(1\)-D07M01T040102.pdf](http://123.242.161จาก.135/edoc/cp/upload/document/RD-2562-ID(200575)-NO(1)-D07M01T040102.pdf).
- สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน. (ม.ป.ป.). *รู้จักการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT)*. สืบค้นเมื่อ 14 กรกฎาคม 2563. จาก <https://cbtyouth.wordpress.com/cbt-youth/cbt/>.
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). (2556). *ชบวนองค์กรชุมชน*. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563. จาก <http://thairealestate.org/content/download/182>.
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). (2558). *คู่มือการรับรองสถานภาพการเป็นองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563. จาก <http://thairealestate.org/content/download/182>.
- สมบัติ นามบุรี. (2562). ทฤษฎีการมีส่วนร่วมในงานรัฐประศาสนศาสตร์. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 2(1), 183-197.
- สมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ. (2540). *การพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรชาวบ้าน*. ขอนแก่น: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สันติ สิงหาพรหม และอุมาวรรณ วาทกิจ. (2562). การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์*, 6(2), 484-496.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2550). *คู่มือเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน*. กรุงเทพฯ: ศรีเมืองการพิมพ์. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563. จาก <https://thaicomcommunitybasedtourismnetwork.files.wordpress.com/2012/01/cbtnetworkhandbook.pdf>.
- สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (สทอภ.). (2563). *รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2563*. กรุงเทพฯ: ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช.

- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2561, กรกฎาคม). *ห้องสมุดรัฐสภา*. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2563. จาก https://library.parliament.go.th/:ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewtw3c/ewt_dl_link.php?nid=49792.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2019). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ*. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2563. จาก <http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/04/05%A7.pdf>.
- สุธาสนิ โปธิจันทร์. (2558). PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุพัตรา ยอดสุรางค์. (2560). ปกิณกะวิจัย: แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรชุมชนที่มีขีดสมรรถนะสูงในการพัฒนา. *Thai Journal of Public Administration*, 15(1), 105-113.
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2563). *การวิจัยเชิงคุณภาพทางการท่องเที่ยว แนวคิดและวิธีวิจัย*. กรุงเทพฯ: ศิริชัยการพิมพ์.
- เสวี วรพงษ์. (2014). สิ่งแวดล้อมกับการพัฒนาที่ยั่งยืน. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*, 1(1), 161-176.
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. (2559). *เที่ยวชุมชนไปกับคนอพท*. กรุงเทพฯ: โคคุน แอนด์ โค.
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. (2560). *การท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชนกกละตอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย*. กรุงเทพฯ: โคคุน แอนด์ โค.
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. (2560). *คู่มือการใช้ตราสัญลักษณ์และการสื่อสารชุมชนกกละตอน จังหวัดเลย*. กรุงเทพฯ: อินดัสเทรียล ดีไซน์ ดีไซน์ เน็ทเวิร์ค.
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. (2561). *มาตรฐานการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน*. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2563. จาก https://tis.dasta.or.th/dastaknowledge/wp-content/uploads/2018/07/Sustainable-Tourism-Management-Standard_th_100561_2.pdf.
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. (2561). *หลักเกณฑ์ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนสำหรับแหล่งท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2563. จาก <https://dputhp.files.wordpress.com/2016/08/gstc.pdf>.
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. (2562). *คู่มือแนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 2563*. สืบค้นเมื่อ 30 กันยายน 2563. จาก <https://tis.dasta.or.th/dastaknowledge/stmsstandardnew/>.

- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน). (2560). *เกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน*. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2563. จาก <https://data.go.th/dataset/bcbd804e-aea8-4d8c-aa72-f87d431d22c6/resource/d4103ef8-e7b6-4540-9c31-d921a8099b8f/download/x-.pdf>.
- องค์การบริหารส่วนตำบลกกสะทอน. (2563). *สภาพทั่วไป จำนวนประชากรในตำบล*. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2563. จาก <https://www.koksathon.go.th/tambon/general>.
- Ackaradejruangsri, P. & Rivera, J. P. (2017). A Community-Based Tourism Approach in Advancing The Sustainability of The Amphawa Chaipattananurak Conservation Project. *Asia-Pacific Social Science Review*, 16(3), 118-128.
- Al-Aomar, R. and Hussain, M. (2019). Exploration and Prioritization of Lean Techniques in A Hotel Supply Chain. *International Journal of Lean Six Sigma*. Date to Accessed July, 2019. from <https://doi.org/10.1108/IJLSS-10-2017-0119>.
- Ali, N. B. (2015). *Operationalization of Lean Thinking Through Value Stream Mapping with Simulation and FLOW*. Doctoral Dissertation, Department of Software Engineering, Blekinge Institute of Technology, Sweden.
- Andrés-López, E., González-Requena, I. & Sanz-Lobera, A. (2015). Lean Service: Reassessment of Lean Manufacturing for Service Activities. *Procedia engineering*, 132, 23-30.
- Arfmann, D. & Barbe, G. T. (2014). The Value of Lean in The Service Sector: A Critique of Theory & Practice. *International Journal of Business and Social Science*, 5(2), 18-24.
- Arfmann, D. (2015). *A New Lean Service Model: The Value of Customer Integration into Service Operations*. A thesis of the degree of Doctor of Business Administration. England: University of Gloucestershire.
- Arifin, M. Ibrahim, A. & Nur, M. (2019). Integration of Supply Chain Management and Tourism: An Empirical Study from The Hotel Industry of Indonesia. *Management Science Letters*, 9(2), 261-270.
- Asker, S. A. Boronyak, L. J. Carrard, N. R. & Paddon, M. (2010). *Effective Community Based Tourism: A Best Practice Manual*. Australia: Gold Coast Campus, Griffith University.

- Awwal, M. I. (2014). Breaking the Barrier of Service Hostility: A Lean Approach to Achieve Operational Excellence. *International Journal of Business and Economics Research*, 3(6-1), 65-73.
- Bambang, S. Nur, A. and Pringgo, W. L. (2019). Minimizing Waste Using Lean Manufacturing and ECRS Principle in Indonesian Furniture Industry. *Cogent Engineering*, 1-13.
- Bartol K. M. & Martin D. C. (1991). *Management*. NewYork: McGraw-Hill.
- Bârsan, R. M. & Codrea, F. M. (2019). Lean University: Applying The ECRS Method to Improve An Administrative Process. In MATEC Web of Conferences. *EDP Sciences*, 290, 07003).
- Bello, F. G., Lovelock, B. & Carr, N. (2018). Enhancing Community Participation in Tourism Planning Associated with Protected Areas in Developing Countries: Lessons from Malawi. *Tourism and Hospitality Research*, 18(3), 309-320.
- Bicheno, J. and Matthias, H. (2009). *The Lean Toolbox: The Essential Guide to Lean Transformation*. Buckingham: PICSIE books.
- Bonaccorsi, A., Carmignani, G. & Zammori, F. (2011). Service Value Stream Management (SVSM): Developing Lean Thinking in The Service Industry. *Journal of Service Science and Management*, 4(04), 428-439.
- Booneiam S. et al. (2019). Participation in Community-based Tourism Development of The Ban Pong Manao Community, Lopburi Province. *Burapha Journal of Business Management*, 6(1), 96-110.
- Boonmee, K. and Boonmee, K. (2016). Application of MFCA and ECRS in Waste Reduction:A Case Study of Electronic Parts Factory. *Proceedings of the 2016 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, pp. 1844-1853. Malaysia.
- Braun, V. and Clarke, V. (2006) Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Carlborg, P. Kindström, D. and Kowalkowski, C. (2013). A Lean Approach for Service Productivity Improvements: Synergy or Oxymoron?. *Managing Service Quality*, 23(4), 291-304.

- Camilleri, M. A. (2018). *Travel Marketing, Tourism Economics and The Airline Product: An Introduction to Theory and Practice*. NJ: Springer.
- Cernea, M. (1985). *Putting People First Sociological Variables in Rural Development*. New York: Oxford University Press.
- Chambers, E. (1997). *Tourism and Culture, An Applied Perspective*. New York: University of Albany.
- Charoensit, J. and Emphandhu, D. (2018). Analyzing Research Gap on Community Based Tourism in Thailand. *Damrong Journal of The Faculty of Archaeology Silpakorn University*, 17(1), 175-204.
- Charron, R., Harrington, H. J., Voehl, F. and Wiggin, H. (2015). *The Lean Management Systems Handbook (4)*. New York: Taylor & Francis Group, CRC.
- Christopher, M. (2011). *Logistics & Supply Chain Management*. 4th ed. Harlow, England: Pearson Education.
- Christopher, M. L. (1992). *Logistics and Supply Chain Management*. London: Pitman.
- Cohen, J. M. and Uphoff, N. T. (1981). Rural Development Participation: Concept and Measure for Project Design Implementation and Evaluation. *Rural Development Committee Center for International Studies*. New York: Cornell University.
- Cook, Y. & Marqua, R. L. (2010). *Tourism: The Business of Travel*. 4thed. N.J.: Prentice Hall. from <https://www.pearsonhighered.com/assets/samplechapter/0/1/3/4/0134484487.pdf>.
- Cooper, M. C. Lambert, D.M. and Pagh, J. D. (1997). Supply Chain Management: More Than A New Name For Logistics. *The International Journal of Logistics Management*, 8(1), 1-14.
- Costa, M. T. & Carvalho, L. C. (2011). The Sustainability of Tourism Supply Chain: A Case Study Research. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 6(2), 393-404.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and The Internal Structure of Tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Cronin, L. (1990). A Strategy for Tourism and Sustainable Development. *World Leisure and Recreation*, 32(3), 12-17.



61425611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

- Damrath, F. (2012). *Increasing Competitiveness of Service Companies: Developing Conceptual Models for Implementing Lean Management in Service Companies (Dissertation)*. Date to Accessed June, 2019. from <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kth:diva-102841>.
- Dewi, N. I. K. et al. (2019). Tourism Supply Chain Framework: A Case on Tourism Village. In *International Conference on Social Science 2019 (ICSS 2019)*, Atlantis Press.
- Dickman, S. (1994). *Tourism An Introductory Text*. Riverwood, Australia: Ligare Pty.
- Drucker, P. (1954). *The Practice of Management*. New York: Harper Business.
- Drucker, P. (1979). *Adventures of A Bystander*. New York: Harper and Row.
- Earley, J. (2016). *The Lean Book of Lean: A Concise Guide to Lean Management for Life and Business*. United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Emiliani, M. A. (2004). Using Value-stream Maps to Improve Leadership. *Leadership & Organization Development Journal*, 25(8), 622-645.
- Estefania, E. Garcia, F. (2015). *A Study of The Uniqueness of Lean Methodologies when Applied to Public Service Organizations*. The University of Texas at San Antonio: ProQuest LLC.
- Enterprise Ireland Office Network. (2016). *Becoming A Lean Service Business*. Date to Accessed June 2019. from <https://www.leanbusinessireland.ie/wp-content/uploads/2017/05/2016-Becoming-a-Lean-Service-Business-RK-January-2016.pdf>.
- Ernawati, N., Dowling, R. & Sanders, D. (2015). Tourists' Perceptions of Community Based Tourist Products for Sustainable Tourism in Bali, Indonesia. In C. P. In M. Hughes, *The Practice of Sustainable Tourism*. London, UK: Routledge.
- Ernawati, N. (2015). *Producer-market Orientation of Community-based Tourism (CBT) Products: A Case Study in Bali, Indonesia*. Indonesia: Date to Accessed June 2019. from <https://ro.ecu.edu.au/theses/1685>.
- Everett, S. F. (1981). *The Importance and Implementation of Management Functions and Activities in Agricultural Teacher Education Programs*. Doctoral Dissertation, Iowa State University, Ames.

- Font, X., Tapper, R., Schwartz, K., Kornilaki, M. (2008). Sustainable Supply Chain Management in Tourism. *Business Strategy and The Environment*, 17(4), 260–271.
- Gao, S. & Low, S. P. (2014). *Lean Construction Management*. Springer Singapore, 10, 978-981.
- Ghaderi, Z., Hatamifar, P. & Khalilzadeh, J. (2018). Analysis of Tourist Satisfaction in Tourism Supply Chain Management. *Anatolia*, 29(3), 433-444.
- Ghosh, S. & Lever, K. (2020). A Lean Proposal: Development of Value Stream Mapping for L'Oreal's Artwork Process. *Business Process Management Journal*, 26(7), 1925-1947.
- Giampiccoli, A. (2010). (2010). *Globalisation, Development and Community-based Tourism in Developing Countries: A Case Study of Pondonland, Eastern Cape*. Ph.D. Thesis University of KwaZulu-Natal, South Africa.
- Gnanavel, S. et al. (2017). Case Study of Cycle Time Reduction by Mechanization in Manufacturing Environment. *International Conference on Emerging Trends in Engineering Research*. pp. 1-7. *Materials Science and Engineering*, 183, (2017) 012023: IOP Publishing.
- Goeldner, J. R. & Ritchie, B. (2012). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. 12th ed. Hoboken, N.J.: JOHN WILEY & SONS.
- Gupta, S. & Sharma, M. (2016). Lean Services: A Systematic Review. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 1025-1056.
- Haefner, B. K. (2014). Quality Value Stream Mapping. *Procedia Cirp*, 17, 254-259.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis*. 6th ed. N.J.: Pearson Prentice Hall.
- Hamzah, A. and Khalifah, Z. (2009). *Handbook on Community Based Tourism: "How to Develop and Sustain CBT"*. Malaysia: APEC Secretariat.
- Hardy, A. et al. (2002). Sustainable Tourism: An Overview of The Concept and Its Position in Relation to Conceptualisation of Tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(6), 475-496.

- Heinonen, K., Helkkula, A., Holmlund-Rytkönen, M., Carlborg, P., Kindström, D. & Kowalkowski, C. (2013). A Lean Approach for Service Productivity Improvements: Synergy or Oxymoron? Managing Service Quality. *An International Journal*, 23(4). 291-304.
- Ho, D. C., Au, K. F. & Newton, E. (2002). Empirical Research on Supply Chain Management: A Critical Review and Recommendations. *International Journal of Production Research*, 40(17), 4415-4430.
- Holloway, J. C. and Humphreys, C. (2012). *The Business of Tourism*. 9th Ed. England: Pearson Education Limited, Essex.
- Huang, G. Q., Chen, W., Song, H. & Zhang, X. (2010). Game-theoretic Study of The Dynamics of Tourism Supply Chains for Package Holidays Under Quantity Competition. *Tourism Economics*, 16(1), 197-216.
- Huang, C. W. (2018). Assessing The Performance of Tourism Supply Chains by Using The Hybrid Network Data Envelopment Analysis Model. *Tourism Management*, 65, 303-316. from <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.10.013>.
- Ivanov D., Alexander, T. & Jörn, S. (2019). *Global Supply Chain and Operations Management: A Decision-Oriented Introduction to the Creation of Value*. Date to Accessed June 2019. from <https://doi.org/10.1007/978-3-319-94313-8>.
- Jaremen D. E. & Nawrocka E. (2015). Relations in The Tourism Supply Chain. *Administracja I Zarządzanie*, 31(104), 97–110.
- Kadarova, J. & Demecko, M. (2016). New Approaches in Lean Management. *Procedia Economics and Finance*, 39, 11-16.
- Kanakana, G. M. (2013). Lean in Service Industry. *SAIIE25: In Southern African Institute of Industrial Engineering 2013*. Stellenbosch, South Africa: SAIIE.
- Kapera, I. (2018). Sustainable Tourism Development Efforts by Local Governments in Poland. *Sustainable Cities and Society*, 40(2018), 581-588.

- Karam, P. (2020). *Management Concepts and Organizational Behaviour*. Date to Accessed June 2019. from <http://www.ddegjust.ac.in/studymaterial/mcom/mc-101.pdf>.
- Kelendar, H. and Mohammed, M. A. (2020). Lean and the ECRS Principle: Developing A Framework to Minimise Waste in Healthcare Sectors. *International Journal of Public Health and Clinical Sciences, IJPHCS 2020*, 7(3), 98-110.
- Keyte, B. and Locher, D. A. (2016). *The Complete Lean Enterprise: Value Stream Mapping for Office and Services*. 2nd ed. Taylor& Francis Group: CRC Press.
- Khaled, M. S. (2007). *Application of Lean Techniques for The Service Industry: A Case Study*. A Thesis of Master of Science Degree: Southern Illinois University Carbondale.
- Khoshnevis, Y. S. (2012). Sustainable Tourism. *American International Journal of Social Science*, 1(1), 50-56.
- Khrystyna, S. (2013). *Lean Supply Chain of Service Companies: Application of Order Review and Release Systems to Improve Its Performances*. Milano: International Master in Industrial Management (IMIM).
- Kontogeorgopoulos, N., Churyen A. & Duangsaeng, V. (2014). Success Factors in Community-based Tourism in Thailand: The Role of Luck, External Support, and Local Leadership. *Tourism Planning & Development*, 11(1), 106-124.
- Kotler, P. and Keller, K. (2006). *Marketing Management*. 12th Ed. N.J.: Prentice Hall.
- Kotler, P., Bowen, J., Makens, J. & Baloglu, S. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism*. 7th ed. Malasia: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Armstrong, G., Swee, H. A., Siew, M. L., Chin, T. T. and Ho-Ming, O. (2017). *Principles of Marketing: An Asian Perspective*. Harlow, Essex, England: Pearson Education.
- Kotler, P. T. and Armstrong, G. (2014). *Principles of Marketing*. 15th ed. Harlow, UK: Pearson.
- Lee, T. H. and Fen-Hauh, J. (2019). Can Community-based Tourism Contribute to Sustainable Development? Evidence from Residents' Perceptions of The Sustainability. *Tourism Manag.*, 70(2019), 368-380.

- Leiper, N. (2004). *Tourism Management*. 3rd ed. Frenchsland Oaks, CA: Sage.Forest, NSW: Pearson Education Australia.
- Leite, H.R. & Vieira, E. G. (2015). Lean Philosophy and Its Applications in The Service Industry: A Review of The Current Knowledge. *Production*, 25(3), 529-541.
- Li, G., Field, J. M. & Davis, M. M. (2017). Designing Lean Processes with Improved Service Quality: An Application in Financial Services. *Quality Management Journal*, 24(1), 6-19.
- Liker, J. K. & Morgan, J. M. (2006). The Toyota Way in Services: The Case of Lean Product Development. *Academy of Management Perspectives*, 20(2), 5-20.
- Liker, J. K. (2004). *The Toyota Way*. New York: McGraw-Hill.
- Liu, Z. (2003). Sustainable Tourism Development: A Critique. *Journal of Sustainable Tourism*, 11(6), 459-475.
- Liu, J., Nijkamp, P., Huang, X. & Lin, D. (2017). Urban Livability and Tourism Development in China: Analysis of Sustainable Development by Means of Spatial Panel Data. *Habitat international*, 68, 99-107.
- Lohmann, G. & Netto A. P. (2016). *Tourism Theory: Concepts, Models and Systems*. AP. Netto Cabi.
- Lovelock, C. & Wright, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. N.J.: Prentice Hall.
- Lu, X. (2018). Multi-project Management Model Based on ECRS Method. *2018 International Conference on Educational Research, Economics, Management and Social Sciences (EREMS 2018)*. pp. 53-61. UK: Francis Academic.
- Marcel, F., Assen, V. (2021). Lean, Process Improvement and Customer-focused Performance. The Moderating Effect of Perceived Organisational Context. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32:1-2, 57-75.
- Mark, A., Nash, A. S. (2008). *Mapping The Total Value Stream: A Comprehensive Guide for Production and Transactional Processes*. New York: Productivity Press.
- Medlin, C. J. (2012). Peter Drucker's Ontology: Understanding Business Relationships and Networks. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 27(7), 513-520.

- Mentzer, J. D. (2001). Defining Supply Chain Management. *Journal of Business Logistics*, 22(2), 1-25.
- Michailidou, A. V., Vlachokostas, C., Achillas, C., Maleka, D., Moussiopoulos, N. & Feleki, E. (2016). Green Tourism Supply Chain Management Based on Life Cycle Impact Assessment. *European Journal of Environmental Sciences*, 6(1), 30-36.
- Middleton, V. (1994). *Marketing in Travel and Tourism*. 2nd ed. London: Butterworth-Heinemann.
- Middleton, V. T., Fyall, A., Morgan, M. & Ranchhod, A. (2009). *Marketing in Travel and Tourism*. New YourK: Routledge.
- Milosav, D. (2010). Supply Chain Management in Tourism. 4th ed. *International Quality Conference*. pp. 115-122. Kragujevac: Center for Quality, Faculty of Mechanical Engineering, University of Kragujevac.
- Molefe, L. P., Tauoatsoala, P., Sifolo, P. P. S., Manavhela, P. & Henama, U. S. (2018). The Effects of Tourism Supply Chain Management Practices on Tourism Operations in Pretoria, South Africa. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 7(2), 1-16.
- Morrison, A. M. (2019). *Marketing and Managing Tourism Destination*. 2nd ed. New York: Routledge.
- Mudie, P. & Pirrie, A. (2006). *Services Marketing Management*. Burlington, USA: Elsevier.
- Murphy, P. E. (1985). *Tourism: A Community Approach*. New York: Methuen.
- Nash, M. (2008). *Mapping The Total Value Stream: A Comprehensive Guide for Production and Transactional*. New York: Productivity Press.
- Page, S. (2009). *Tourism Management: Managing for Change*. Burlington, MA: Elsevier.
- Panich, P., Hasachoo, N. & Sirisawat, P. (2018). Key Success Factors for improving Community-Based Tourism Supply Chain. *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ UTCC Academic Day ครั้งที่ 2*. pp. 1223-1235. Bangkok: University of the Thai Chamber of Commerce.

- Pattaraporn Jiramahapoka. (2017). การสร้างความเข้มแข็งของทุนมนุษย์ในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของชาวอีสานล้านนาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. *กระแสวัฒนธรรม*, 3-17.
- Pearce, P. L. (1988). *The Ulysses Factor: Evaluating Visitors in Tourist Sellings*. New York: Springer-Verlag.
- Peter, R. (2011). 10 Steps Towards Successful Community-Based Tourism (CBT) Supply Chain Partnerships. *The Asia Pacific Ecotourism Regional Conference (APREC), 7-9th May 2009*. pp. 1-16. Sri Lanka: The Thailand Community-Based Tourism Institute (CBT-I). Retrieved from <https://ysrinfo.files.wordpress.com/2011/10/10-steps-towards-successful-supply-chain-partnerships.pdf>.
- Phanumat, W. et al, (2015). A multi-stakeholder Participatory Approach in Community-based Tourism Development: A Case Study from Thailand. *WIT Transactions on Ecology and the Environment*, (193), 915-928.
- Piboonrunroj, P. and Disney, S. M. (2009). *Tourism Supply Chain: A Conceptual Framework*. University of Nottingham.: Ph.D. Networking Conference, Exploring Tourism III: Issue in Ph.D. Research. 1-2 July.
- Piboonrunroj, P. (2012). *Supply Chain Collaboration: Impacts and Mediation on Firm Performance, A Thesis Submitted in Fulfilment of the Requirements for The Degree of Doctor of Philosophy of Cardiff University*, United Kingdom: Cardiff University.
- Pookaiyaudom, G. (2013). The Integrated Learning of Community-based Tourism in Thailand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 106, 2890-2898.
- Portioli-Staudacher, A. (2009). Lean Implementation in Service Companies. *International Conference on Advances in Production and Management Systems (APMS)*. pp. 652-659. Berlin, Heidelberg.: Springer.
- Prakaipruek, P. (2018). *Sustainable Development Supporting Community Income and Implications for Supply Chain Management Strategies*. Master Thesis. Business Administration in Logistic and Supply Chain: Mae Fah Luang University.

- Qu, L., Ma, M. & Zhang, G. (2011). Waste Analysis of Lean Service. *International Conference on Management and Service Science, (2011)*, 1-4.
- Quaglione, D., Crociata, A., Agovino, M. & Iaia, L. (2020). Cultural Capital and Online Purchase of Tourism Services. *Annals of Tourism Research*, 80, 102797.
- Raj, D. and Rehse, O. (2012). *Lean Services: A Primer for Success*. Boston: The Boston Consulting Group (BCG).
- Ramsey, T. L. (2014). *Organizational Culture Impact on Service Supply Chain Integration in Corporate Lodging Programs*. Dissertation for the Degree Doctor of Business Administration. Capella University.
- Rauch et al. (2016). Lean Hospitality-Application of Lean Management Methods in The Hotel Sector. *Procedia CIRP* 41, (2016), 614-619.
- Richards, G. & Hall, D. R. (2003). *Tourism and Sustainable Community Development* U.S.A.: Psychology Press.
- Romero, D., & Rossi, M. (2017). Towards Circular Lean Product-service Systems. *Procedia CIRP*, 64, 13-18.
- Russell, R. S. & Taylor, B. W. (2019). *Operations and Supply Chain Management*. N. J.: John Wiley & Sons.
- Salazar, N. B. (2012). Community-based Cultural Tourism: issues, Threats and Opportunities. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(1), 9-22.
- Samah, A. A. and Arefm F. (2011). The Theoretical and Conceptual Framework and Application of Community Empowerment and Participation in Processes of Community Development in Malaysia. *The Journal of American Science*, 7(2), 186-195.
- Samrongthap Wittayakom School. (2558). *รายงานอนาคตของเรา (Our Common Future)*. Date to Accessed June 2019. from <http://globalgoals.srk.ac.th/article/news3>.
- Saxena, N. C. (1998). 'What is meant by people's participation?'. *Journal of Rural Development*, 17 (1), 111-113.
- Sebele, L. S. (2010). Community-based Tourism Ventures, Benefits and Challenges: Khama Rhino Sanctuary Trust, Central District, Botswana. *Tourism Management*, 31(1), 136-146.



61425611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

- Shahmirzadi, E. K. (2012). *Community Based Tourism (CBT) Planning and Possibilities: The Case of Shahmirzad, Iran*. Iran: Doctoral dissertation, Eastern Mediterranean University (EMU).
- Shirley, E. (1992). *My Travels Around The World*. UK:Heinemann: Newton Aycliffe.
- Sifolo, P. (2020). Tourism Supply Chain Management: A Catalyst to Development in Africa. *The Gaze: Journal of Tourism and Hospitality*, 11(1), 126-139.
- Sin, L. H. & Minca, M. (2014). Touring Responsibility: The Trouble with 'going local' in Community-based Tourism in Thailand. *Geoforum* 51, (2014), 96-106.
- Slusarczyk, B., Smolag, K. & Kot, S. (2016). The Supply Chain of A Tourism Product. *Actual Problems in Economics*, (5), 197-207.
- Song, H. (2012). *Tourism Supply Chain Management*. London: Routledge.
- Stock, J. R. (2010). Research Opportunities in Supply Chain Management. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38(1), 32-41.
- Sue, B. (2006). *Community Development Through Tourism*. Australia: Landlinks Press.
- Supriyanto, H. & Saputra, Y. A. (2019). MANAGING ON LEAN SERVICE IN SPORTS INDUSTRY. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology (IJMET)* pp. 993-1001. *Technology*, 10(1).
- Swansburg, C. R. (1996). *Management and Leadership for Nurse Managers*. Canada: Jones & Bartlett Learning.
- Szpilko, D. (2017). Tourism Supply Chain–overview of Selected Literature. *Procedia Engineering*, 182, 687-693.
- Tapper, R. & Font, X. (2004). *Tourism Supply Chains. Report of a Desk Research Project for the Travel Foundation*. Leeds: Leeds Metropolitan University.
- Tapping, D. and Shuker, T. (2003). *Value Stream Management for the Lean Office*. New York: Productivity Press.
- Terry, R. G. (1968). *Principles of Management*. Illinois: Ricard D. Irwin.
- The American Marketing Association. (2017). *Definitions of Marketing*. Date to Accessed June 2019. from <https://www.ama.org/the-definition-of-marketing-what-is-marketing/>.

- The Financial Assistance of The European Union. (2012). *COMMUNITY BASED TOURISM SUPPLY CHAIN ANALYSIS IN CAMBODIA*. Date to Accessed June 2019. from https://ysrinfo.files.wordpress.com/2012/06/8_cbt-supply-chain-analysis-in-cambodia.pdf.
- The Mountain Institute. (2000). *Community-Based Tourism for Conservation and Development: A Resource Kit*. Washington: The Mountain Institute.
- The World Commission on Environment and Development. (1987). *Our Common Future*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Thorhallsdottir, T. V. (2016). Implementation of Lean Management in An Airline Cabin, A World First Execution. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 226(1), 326-334.
- Tigu G. & Călăretu, B. (2013). Supply Chain Management Performance in Tourism Continental Hotels Chain Case. *Amfiteatru Economic Journal*, 15(33), 103-115.
- Tosun, C. (2000). Limits to Community Participation in The Tourism Development Process in Developing Countries. *Tourism Management*, 21(6), 613-633.
- Tourism Western Australia [TWA]. (2009). *Five A's of Tourism*. Date to Accessed June 2019. from <http://www.tourism.wa.gov.au>.
- UNEP and UNWTO. (2005). *Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers*. United Nations Environment Programme and World Tourism Organization. Date to Accessed June 2019. from <http://www.sustainableids.org/wp-content/uploads/2016/11/UNEP-WTO-2005-Making-tourism-more-Sustainable-A-guide-for-policy-makers.pdf>.
- WCED. (1987). *Our Common Future*. Oxford: Oxford University Press.
- Weaver, D. & Lawton, L. (2010). *Tourism Management*. 4th ed. Milton Qld: John Wiley & Sons, Australia.
- Weaver, D. & Lawton, L. (2014). *Tourism Management*. 5th ed. Milton Qld: John Wiley & Sons, Australia.
- Wilson, L. (2010). *How to Implement Lean Manufacturing*. U.S.A.: The McGraw-Hill Companies.
- Womack, J. P. and Daniel, T. J. (2003). *Lean Thinking*. New York: Pree Press.

- Womack, J. P. (2005). *Lean Consumption*. pp. 58-68: Harvard Business Review, 83(3).
- Wondirad, A. and Ewnetu, B. (2019). Community Participation in Tourism Development as A Tool to Foster Sustainable Land and Resource use Practices in A National Park Milieu. *Land use policy*, 88, 104155.
- World Tourism Organization. (2013). *Sustainable Tourism for Development Guidebook*. Date to Accessed June 2019. from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_216669.pdf.
- Xu, X. & Gursoy, D. (2015). A Conceptual Framework of Sustainable Hospitality Supply Chain Management. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 24(3), 229-259, DOI: 10.1080/19368623.2014.909691.
- Zhang, X., Song, H., Huang, G. Q. (2009). Tourism Supply Chain Management: A New Research Agenda. *Tourism Management*, 30(3), 345-358.



61425611

ภาคผนวก



61425611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ภาคผนวก ก

รายงานการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษ
เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557



614255611

MSU eThesis 6201106002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9



**รายงานการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติงานของ
องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557**

1. ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผลกระทบจากวิกฤติเศรษฐกิจปี พ.ศ.2540 – 2544 รัฐบาลในขณะนั้นได้พิจารณาเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีบทบาทช่วยพยุงและฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ การประชุมเชิงปฏิบัติการของรัฐบาล ณ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 22 – 24 เมษายน 2544 ได้จุดประกายนโยบายการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีการบริหารจัดการอย่างมีเอกภาพและมีประสิทธิภาพ โดยให้มีการพัฒนาการท่องเที่ยวหมู่เกาะช้างเชิงอนุรักษ์ระดับสากล

คณะรัฐมนตรีในการประชุมอย่างไม่เป็นทางการนอกสถานที่ ณ เกาะช้าง จังหวัดตราด เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2545 มีมติเห็นชอบตามที่นายกรัฐมนตรีเสนอให้ศึกษาการร่างพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การมหาชนขึ้น เพื่อกำกับการบริหารพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยให้เกาะช้างเป็นพื้นที่พิเศษแห่งแรก

พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่ 49 ก ลงวันที่ 2 มิถุนายน 2546

1.2 วัตถุประสงค์การจัดตั้ง

1) ประสานงานการบริหารจัดการการท่องเที่ยวระหว่างส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่มีอำนาจหน้าที่หรือได้รับมอบหมายให้บริหารจัดการการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะในระดับชาติ ระดับภูมิภาค หรือระดับท้องถิ่น

2) ประสานงานการใช้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน ผังเมือง สิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยว หรือการรักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อบูรณาการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาและรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

4) ส่งเสริมการใช้ศักยภาพของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว

5) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนท้องถิ่นของตน

6) ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและชุมชนท้องถิ่นจัดให้มีการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

7) ส่งเสริมการจัดทำข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

8) ส่งเสริมการพัฒนาพื้นที่ที่มีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดการจ้างงานและยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่แห่งท้องถิ่นให้ดีขึ้น

3.2) ร่วมกับตัวแทนจากชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนต้นแบบในพื้นที่พิเศษทั้ง 8 แห่ง และชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน (ขยายผลจากชุมชนต้นแบบ 5 แห่ง) จัดประชุมสรุปบทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ 2557 พร้อมทั้งร่วมกันกำหนดแนวทางการดำเนินงานและแผนงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ตลอดจนจัดตั้ง “เครือข่ายชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน” ขึ้นอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 23 - 27 กันยายน 2557 ณ โรงแรมเทวราช จ.น่าน

ค่าคะแนนที่ได้ 5.0000

4) อพท.ได้ดำเนินการจัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางวัดระดับความอยู่ดีมีสุขของชุมชนในพื้นที่พิเศษ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลของชุมชนในพื้นที่พิเศษ ที่ อพท. ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนการบริหารจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว ตลอดจนการสร้างความรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และเพื่อเตรียมการเข้าสู่กระบวนการสร้างความอยู่ดีมีสุขให้เกิดขึ้นในชุมชน รวมทั้งทราบถึงเกณฑ์หรือปัจจัยขององค์ประกอบการอยู่ดีมีสุข เพื่อเป็นฐานการพัฒนาคูณภาพชีวิตของผู้คนในชุมชนพื้นที่พิเศษที่ยั่งยืนต่อไป ซึ่ง อพท. มีการดำเนินการ ดังนี้

4.1) พิจารณากำหนดพื้นที่ในการสำรวจ และคัดเลือกชุมชนนำร่องตามเกณฑ์มาตรฐานการรับรองแหล่งท่องเที่ยวชุมชน ของ อพท. จำนวน 33 ชุมชน จำนวน 748 ตัวอย่าง

4.2) ออกแบบและจัดทำเกณฑ์ตัวชี้วัดระดับความอยู่ดีมีสุข ซึ่งแบบสำรวจระดับความอยู่ดีมีสุขของชุมชนในพื้นที่พิเศษดังกล่าวเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความอยู่ดีมีสุขในชุมชน โดยอ้างอิงกรอบแนวคิดจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และเกณฑ์ดัชนีชี้วัดของกรมการพัฒนาชุมชน (Gross Village happiness: GVH) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบหรือปัจจัยของความอยู่ดีมีสุข 6 ด้าน

- ด้านการมีสุขภาพ
- ด้านเศรษฐกิจชุมชนเข้มแข็ง
- ด้านครอบครัวอบอุ่น
- ด้านการบริหารจัดการชุมชนที่ดี
- ด้านการมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีระบบนิเวศที่อบอุ่น
- ด้านการเป็นชุมชนประชาธิปไตย และมีธรรมาภิบาล

4.3) จัดทำหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดระดับความอยู่ดีมีสุขของชุมชนในพื้นที่พิเศษ โดยเกณฑ์การประเมิน กำหนดไว้ที่ร้อยละ 60 ขึ้นไป ซึ่งเทียบเท่ากับเกณฑ์ระดับคะแนนประเมิน “ความอยู่เย็น เป็นสุข” หรือความสุขมวลรวมของหมู่บ้าน/ชุมชน (Gross Village Happiness: GVH) ตามปรอทวัดความสุขมวลรวมของชุมชนของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย และได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการ อพท.

4.4) ผลการประเมินระดับความอยู่ดีมีสุขรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา อพท. ได้มีการประเมินชุมชนที่ได้รับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่พิเศษที่ผ่านเกณฑ์วัดระดับความอยู่ดีมีสุขในพื้นที่พิเศษไปแล้ว จำนวน 33 ชุมชน (ระดับความอยู่ดีมีสุขเฉลี่ยร้อยละ 75.47) และทั้ง 33 ชุมชนสามารถผ่านเกณฑ์การวัดระดับความอยู่ดีมีสุขของ อพท. (ร้อยละ 60) หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ของชุมชนทั้งหมดในจำนวน 33 ชุมชนที่ได้รับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่พิเศษที่สามารถผ่านเกณฑ์การวัดระดับความอยู่ดีมีสุขของ อพท. ซึ่งสรุปได้ดังนี้



ลำดับ	ชุมชน/ ชมรม/ อปท.	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	ระดับความ อยู่ดีมีสุข (ร้อยละ)	ผลการประเมินฯ (ร้อยละ 60)	
				ผ่าน	ไม่ผ่าน
พื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง					
1	ชุมชนสลักคอก	50	85.80	✓	
2	ชุมชนน้ำเขียว	30	89.20	✓	
3	ชุมชนตำบลแหลมกลัด	20	76.40	✓	
4	อบต.ท่าโสม	15	61.80	✓	
5	อบต.ห้วงน้ำขาว	15	60.80	✓	
6	อบต.เกาะช้างใต้	15	68.80	✓	
7	อบต.เกาะกูด	15	66.60	✓	
8	อบต.เกาะหมาก	15	77.00	✓	
9	อบต.แหลมงอบ	15	60.80	✓	
10	เทศบาลตำบลหาดเล็ก	15	68.60	✓	
11	อบต.หนองคันทรง	15	70.40	✓	
จังหวัดเชียงใหม่					
12	ชุมชนสันลมจอย	25	69.60	✓	
13	ชุมชนบ้านไร่กองขิง	25	91.80	✓	
พื้นที่พิเศษเมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง					
14	ชุมชนตะเคียนเตี้ย	30	72.80	✓	
15	ชุมชนบ้านชากแง้ว	30	60.40	✓	
พื้นที่พิเศษอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย - ศรีสัชนาลัย-กำแพงเพชร					
16	ชุมชนเมืองเก่าสุโขทัย	30	72.60	✓	
17	ชุมชนบ้านคูกพัฒนา	30	92.60	✓	
18	ชุมชนนครชุม	30	69.80	✓	
พื้นที่พิเศษเลย					
19	ชุมชนตำบลปลาป่า	25	76.60	✓	
20	ชุมชนกสทอน	20	69.28	✓	
21	ชมรมฯท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อ.หนองหิน	20	77.80	✓	
22	กลุ่มวัฒนธรรมวิถีเชียงคาน	50	78.80	✓	
พื้นที่พิเศษเมืองเก่าน่าน					
23	ชุมชนมหาโพธิ์	30	88.40	✓	
24	ชุมชนหัวเวียงใต้	25	75.00	✓	
25	ชุมชนบ้านไผ่เหลือง	13	74.20	✓	
26	ชุมชนบ้านนราขจร	20	72.40	✓	
27	ชุมชนบ้านเชียงยืน	20	85.20	✓	
28	ชุมชนบ้านพญาวัด	15	88.80	✓	
29	ชุมชนหนองเต่า	15	88.60	✓	
พื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง					
30	ชุมชนบ้านหนองเสือ	15	77.80	✓	
31	ชมรมน้ำเตียวพูนางาค	15	73.40	✓	
32	ชุมชนบ้านเขาพระ	20	76.20	✓	

15

33	ชมรมฯ ทวารวดี	27	72.20	√	
	รวม	748	75.47	33	

ตารางสรุปผลการสำรวจระดับความอยู่ดีมีสุขของชุมชนต้นแบบ 33 แห่งในพื้นที่พิเศษ จำแนกรายพื้นที่พิเศษ

ระดับความอยู่ดีมีสุขของชุมชนในพื้นที่พิเศษ จำแนกตามพื้นที่พิเศษ

พื้นที่	ระดับความอยู่ดีมีสุข (ร้อยละ)	ผลการประเมิน (เกณฑ์ผ่านร้อยละ 60)
พื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง	71.47	ผ่าน
พื้นที่จังหวัดเชียงใหม่	80.70	ผ่าน
พื้นที่พิเศษเมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง	66.60	ผ่าน
พื้นที่พิเศษอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย - ศรีสัชนาลัย - กำแพงเพชร	78.33	ผ่าน
พื้นที่พิเศษเลย	75.62	ผ่าน
พื้นที่พิเศษเมืองเก่าน่าน	81.80	ผ่าน
พื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุทอง	74.90	ผ่าน
รวม	75.47	ผ่าน

ค่าคะแนนที่ได้ 5.0000

3.1.2 พันธกิจเกี่ยวกับการพัฒนาองค์ความรู้และการให้บริการข้อมูลความรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน อพท. ได้จัดทำมาตรการเกี่ยวกับการพัฒนาองค์ความรู้และการให้บริการข้อมูลเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ดังนี้

1) อพท. ได้จัดทำชุดความรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อเผยแพร่ต่อบุคคลภายนอก จำนวน 9 ชุดความรู้ ค่าคะแนนที่ได้ 5.0000 โดยมีชุดความรู้ ดังนี้

1. ชุดความรู้เรื่องการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism)
2. ชุดความรู้เรื่องเกาะกูดชุมชนทรัพยากรทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมกลางท้องทะเลไทย
3. ชุดความรู้เรื่องพื้นที่พิเศษเมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง “แนะนำแหล่งท่องเที่ยวและเส้นทางท่องเที่ยวที่น่าสนใจ”
4. ชุดความรู้กลองปูจา เมืองน่าน ของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองเก่าน่าน
5. ชุดความรู้แนวทางการยกระดับภูมิปัญญาเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมพื้นที่พิเศษเลย

6. ชุดความรู้เพื่อการพัฒนาสถานประกอบการที่พัก
7. DASTA's Research Collection on Sustainable Tourism 2013
8. DASTA Sustainable Tourism Development Toolkit “by Community for Community” ทำให้ดี ทำให้เด่น ทำให้ดัง The 9+1 Building Blocks
9. ชุดความรู้คู่มือสำหรับมัคคุเทศก์สวนหินธรรมชาติ “พู่พานาค”

ซึ่งจากการประเมินผลการนำชุดความรู้ไปใช้ประโยชน์จำนวน 9 ชุดความรู้ พบว่ากลุ่มเป้าหมายนำชุดความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ครบถ้วนทั้ง 9 ชุด ตามรายละเอียดดังนี้



ภาคผนวก ข

โปรแกรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสสะท้อน



61425611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9



แบบฟอร์มการจองโปรแกรมท่องเที่ยว
ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสทอ
ค.ก.ส.ท.อ. อ.ด่านซ้าย จ.เลย โทร.0625570912

-ส่วนของชมรมฯเก็บไว้-

ชื่อผู้ติดต่อนามสกุล.....เบอร์โทร.....E-mail :

ID Line :

รายการโปรแกรมที่จอง โปรแกรมท่องเที่ยว 1 วัน ราคา 900 บาท ต่อคน สำหรับ 10 คนขึ้นไป

โปรแกรมท่องเที่ยว 2 วัน 1 คืน ราคา 1,000 บาท ต่อคน สำหรับ 10 คนขึ้นไป

โปรแกรมท่องเที่ยว 3 วัน 2 คืน ราคา 2,500 บาท ต่อคน สำหรับ 10 คนขึ้นไป

วันที่จอง...../...../.....

เดินทางวันที่/...../..... จำนวนผู้เดินทาง ผู้ใหญ่ท่าน เด็ก..... ท่าน

รายละเอียดผู้ร่วมเดินทางโปรแกรมท่องเที่ยว รวมจำนวนท่าน

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล (Name / Surname)	วัน/เดือน/ปีเกิด (Birth date)	Email / Fb / Line	หมายเลขบัตรประชาชน	เบอร์มือถือ
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

โปรดวางเงินมัดจำ 50 % ของราคาโปรแกรมท่องเที่ยว ก่อนเดินทาง 7 วัน

ฉีกตามรอยปรุ.....

แบบฟอร์มการจองโปรแกรมท่องเที่ยว

ส่วนของนักท่องเที่ยว

ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสทอ โทร 0625570912 /email : yokachi@hotmail.com

ชื่อผู้ติดต่อนามสกุล.....เบอร์โทร..... E-mail :

รายการทัวร์ที่จอง โปรแกรมท่องเที่ยว 1 วัน ราคา 900 บาท ต่อคน สำหรับ 10 คนขึ้นไป

โปรแกรมท่องเที่ยว 2 วัน 1 คืน ราคา 1,000 บาท ต่อคน สำหรับ 10 คนขึ้นไป

โปรแกรมท่องเที่ยว 3 วัน 2 คืน ราคา 2,500 บาท ต่อคน สำหรับ 10 คนขึ้นไป

วันที่จอง...../...../..... *โปรดวางเงินมัดจำ 50 % ของราคาโปรแกรมท่องเที่ยว ก่อนเดินทาง 7 วัน*

เดินทางวันที่/...../..... จำนวนผู้เดินทาง ผู้ใหญ่ท่าน เด็ก..... ท่าน

รายละเอียดผู้ร่วมเดินทางโปรแกรมท่องเที่ยว รวมจำนวนท่าน



614255611

MSTU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9



ที่ อว 0605:17(3)/ 248

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

3 สิงหาคม 2564

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผศ.ดร.สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวชिरญา ตติยนันทกุล นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสนิสิต 62011060002 สาขา
วิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระบบในเวลาราชการ ซึ่งนิสิตกำลัง
ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการ
ท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกอกสะท้อน อำเภอคำชะอี จังหวัดเลย ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกอกสะท้อน
อำเภอคำชะอี จังหวัดเลย ทั้งนี้ คณะได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและ
ประสบการณ์ด้านงานวิจัยเป็นอย่างดี

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานศึกษาวิจัยลุล่วงไปได้ด้วยดี คณะจึงขออนุญาตเผยแพร่
ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจเนื้อหาแบบสอบถาม เพื่อนิสิตจะได้นำข้อมูลที่รับมาปรับปรุง
แก้ไขต่อไป ทั้งนี้ คณะมอบหมายให้ นางสาวชिरญา ตติยนันทกุล หมายเลขติดต่อ 08 0195 5429
เป็นผู้ดำเนินการ และได้แนบบแบบสอบถามตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปฐุม หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักงานคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

โทรศัพท์ 0 4397 0763



ที่ อว 0605.17(3)/ 249

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

3 สิงหาคม 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน รองอธิการบดีสายงานวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวชิรญา ตติยนันท์กุล นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสนิสิต 62011060002 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระบบในเวลาราชการ ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกอกสะท้อน อำเภอคำชะอี จังหวัดเลย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกอกสะท้อน อำเภอคำชะอี จังหวัดเลย ทั้งนี้ คณะได้พิจารณาแล้วเห็นว่าบุคลากรในหน่วยงานของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ด้านงานวิจัยเป็นอย่างดี

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานศึกษาวิจัยลุล่วงไปได้ด้วยดี คณะจึงขอความอนุเคราะห์บุคลากรในหน่วยงานของท่านคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา สว่างคง อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว เป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจเนื้อหาแบบสอบถามเพื่อนิสิตจะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป ทั้งนี้ คณะมอบหมายให้ นางสาวชิรญา ตติยนันท์กุล หมายเลขติดต่อ 08 0195 5429 เป็นผู้ดำเนินการ และได้แนบบแบบสอบถามตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปoom หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักงานคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์ 0 4397 0763



ที่ อว 0605.17(3)/ 2๑๐

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

3 สิงหาคม 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อ.ดร.ธนิษานต์ สังข์สุวรรณ (มหาวิทยาลัยบูรพา)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวชिरญา ตติยนันทกุล นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสนิสิต 62011060002 สาขา
วิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระบบในเวลาราชการ ซึ่งนิสิตกำลัง
ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการ
ท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกอกสะท้อน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกอกสะท้อน
อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ทั้งนี้ คณะได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและ
ประสบการณ์ด้านงานวิจัยเป็นอย่างดี

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานศึกษาวิจัยคล่องไปได้ด้วยดี คณะจึงขอความอนุเคราะห์
ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจเนื้อหาแบบสอบถาม เพื่อนิสิตจะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุง
แก้ไขต่อไป ทั้งนี้ คณะมอบหมายให้ นางสาวชिरญา ตติยนันทกุล หมายเลขติดต่อ 08 0195 5429
เป็นผู้ดำเนินการ และได้แนบบแบบสอบถามตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปฐุม หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักงานคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

โทรศัพท์ 0 4397 0763

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลและสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9



ที่ อว 0605.17(3)/388

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

8 ธันวาคม 2564

เรื่อง ขอบขอมอนุเคราะห์บุคลากรเพื่อสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการทำวิจัย

เรียน หัวหน้าอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 11 (พิษณุโลก) กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

ด้วยนางสาวชริญา ตติยันทกุล นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 62011060002 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกอกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกอกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย และคาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

ในการนี้ คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี คณะฯ จึงขอความอนุเคราะห์บุคลากรเพื่อสัมภาษณ์และให้ข้อมูลประกอบการทำวิจัย คือ **นางพัชรา ปันพุ่มโพธิ์ ตำแหน่ง นักวิชาการป่าไม้ปฏิบัติการ** ทั้งนี้ คณะฯ มอบหมายให้ นางสาวชริญา ตติยันทกุล หมายเลขติดต่อ 08 0195 5429 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปฐม หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักบัณฑิตศึกษา คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์ 0 4397 0763



ที่ อว 0605.17(3)/390

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

8 ธันวาคม 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรเพื่อสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการทำวิจัย
เรียน นายกองดีการบริหารส่วนตำบลกษะทอง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

ด้วยนางสาวชिरญา ตติยนั้นทกุล นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 62011060002 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน ภูมิศึกษาชุมชนกษะทอง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน ภูมิศึกษาชุมชนกษะทอง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย และคาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

ในการนี้ คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี คณะฯ จึงขอความอนุเคราะห์บุคลากรเพื่อสัมภาษณ์และให้ข้อมูลประกอบการทำวิจัย จำนวน 2 คน คือ นางสาวนภาพร พรหมรักษา ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน และ นางเย็นจิตร ทองตัด ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ ทั้งนี้ คณะฯ มอบหมายให้ นางสาวชिरญา ตติยนั้นทกุล หมายเลขติดต่อ 08 0195 5429 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปฐม หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักบัณฑิตศึกษา คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์ 0 4397 0763



ที่ อว 0605.17(3)/ 392

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

8 ธันวาคม 2564

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการทำวิจัย

เรียน นางนิยม กุลาชัย ตำแหน่ง ประธานชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกละดอน

ด้วย นางสาวชริญา ตติยนันท์กุล นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 62011060002 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกกละดอน อำเภอคำชะอี จังหวัดเลย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกกละดอน อำเภอคำชะอี จังหวัดเลย และคาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

ในการนี้ คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ชุมชนกกละดอน มีความพร้อมและเหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลดังกล่าว คณะจึงขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการทำวิจัย ทั้งนี้ คณะมอบหมายให้ นางสาวชริญา ตติยนันท์กุล หมายเลขติดต่อ 08 0195 5429 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ปรุ้ม หงษ์สุวรรณ)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักบัณฑิตศึกษา คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์ 0 4397 0763



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าร่วมประชุม (Focus Group) เพื่อให้ความเห็น
และข้อเสนอแนะแก่งานวิจัย



61425611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9



ที่ อว 0605.17(3)/288

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

26 กรกฎาคม 2565

เรื่อง เชิญเข้าร่วมกิจกรรมการประชุมกลุ่มย่อยออนไลน์เพื่อให้เห็นและข้อเสนอแนะงานวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลกษะทอง

ด้วย นางสาวชริญา ตติยนันท์กุล นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสนิสิต 62011060002 สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระบบในเวลาราชการ ซึ่งนิตกำลัง ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกษะทอง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย” ทั้งนี้ นิสิตได้กำหนดการจัดประชุม สันทนาการกลุ่ม (Focus Group) ผ่านระบบออนไลน์ Google Meet ในวันที่พฤหัสบดีที่ 4 สิงหาคม 2565 เวลา 09.30-11.30 น. ลิงค์การประชุม link: <https://meet.google.com/znm-bhii-wwvb> หรือท่านสามารถรับ ลิงค์การประชุมได้ที่การสแกน QR CODE ด้านล่างที่แนบมาท้ายนี้

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่าน เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่าน เข้าร่วมประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ตามวันและเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ คณะมอบหมายให้ นางสาวชริญา ตติยนันท์กุล หมายเลขติดต่อ 08 0195 5429 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี และคาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัย จะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางธรราร บุ่งทอง)

ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายวิชาชีพ รักษาการแทน

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักงานคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

โทรศัพท์/ โทรสาร 0 4397 0763



QR Code การประชุม



ที่ อว 0605.17(3)/ 291

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

26 กรกฎาคม 2565

เรื่อง เชิญเข้าร่วมกิจกรรมการประชุมกลุ่มย่อยออนไลน์เพื่อให้เห็นและข้อเสนอแนะแก่นักวิจัย

เรียน ประธานชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสทอน

ด้วย นางสาวชिरญา ตติยนันท์กุล นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสนิสิต 62011060002 สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระบบในเวลาราชการ ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการ จัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน ภูมิศึกษาชุมชนกสทอน อำเภอคำชะอี จังหวัดเลย” ทั้งนี้ นิสิตได้กำหนดการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผ่านระบบออนไลน์ Google Meet ในวันพฤหัสบดีที่ 4 สิงหาคม 2565 เวลา 09.30-11.30 น. ลิงค์การประชุม link: <https://meet.google.com/znm-bhii-wwb> หรือท่านสามารถรับลิงค์การประชุมได้ที่ การสแกน QR CODE ด้านล่างที่แนบมาท้ายนี้

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่าน เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่าน เข้าร่วมประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ตามวันและเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ คณะมอบหมายให้ นางสาวชिरญา ตติยนันท์กุล หมายเลขติดต่อ 08 0195 5429 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี และคาดว่าจะข้อมูลจากการศึกษานี้ จะประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ปัทมา บึงทอง
(นางธรรพร บึงทอง)

ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายวิชาชีพ รักษาการแทน

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักงานคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

โทรศัพท์/ โทรสาร 0 4397 0763



QR Code การประชุม



ที่ อว 0605.17(3)/294

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

26 กรกฎาคม 2565

เรื่อง เชิญเข้าร่วมกิจกรรมการประชุมกลุ่มย่อยออนไลน์เพื่อให้ความเห็นและข้อเสนอแนะแก่งานวิจัย
เรียน ผู้จัดการสำนักงานพื้นที่พิเศษ 5

ด้วย นางสาวชิรญา ตติยนันท์กุล นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสนิสิต 62011060002 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระบบในเวลาราชการ ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชนกรณีศึกษาชุมชนกกระต๊อ อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย” ทั้งนี้ นิสิตได้กำหนดการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผ่านระบบออนไลน์ Google Meet ในวันพฤหัสบดีที่ 4 สิงหาคม 2565 เวลา 09.30-11.30 น. ลิงค์การประชุม link: <https://meet.google.com/znm-bhii-wwb> หรือท่านสามารถรับลิงค์การประชุมได้ที่การสแกน QR CODE ด้านล่างที่แนบมาท้ายนี้

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเข้าร่วมประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ตามวันและเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ คณะมอบหมายให้ นางสาวชิรญา ตติยนันท์กุล หมายเลขติดต่อ 08 0195 5429 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี และคาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางธรรธ นุ่งทอง)

ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายวิชาชีพ รักษาราชการแทน

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักงานคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

โทรศัพท์/ โทรสาร 0 4397 0763



QR Code การประชุม



ที่ อว 0605.17(3)/ 292

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

26 กรกฎาคม 2565

เรื่อง เชิญเข้าร่วมกิจกรรมการประชุมกลุ่มย่อยออนไลน์เพื่อให้ความเห็นและข้อเสนอแนะแก่งานวิจัย

เรียน นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.)

ด้วย นางสาวชริฎา ตติยันทกุล นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสนิสิต 62011060002 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระบบในเวลาราชการ ซึ่งนิตินัดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชนกรณีศึกษาชุมชนกอกสะท้อน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย” ทั้งนี้ นิสิตได้กำหนดการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผ่านระบบออนไลน์ Google Meet ในวันพฤหัสบดีที่ 4 สิงหาคม 2565 เวลา 09.30-11.30 น. ลิงค์การประชุม link: <https://meet.google.com/znm-bhii-wwb> หรือท่านสามารถรับลิงค์การประชุมได้จากการสแกน QR CODE ด้านล่างที่แนบมาท้ายนี้

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังกล่าวเป็นอย่างดี คณะฯ จึงขอเชิญท่านเข้าร่วมประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ตามวันและเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ คณะมอบหมายให้ นางสาวชริฎา ตติยันทกุล หมายเลขติดต่อ 08 0195 5429 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี และคาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางธรรร บุ่งทอง)

ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายวิชาชีพ รักษาการแทน

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักงานคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

โทรศัพท์/ โทรสาร 0 4397 0763



QR Code การประชุม



614255611

MSU - iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9



ที่ อว 0605.17(3)/ 290

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

26 กรกฎาคม 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเข้าร่วมกิจกรรมการประชุมกลุ่มย่อยออนไลน์
เรียน หัวหน้าอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 11 (พิษณุโลก) กรมอุทยานแห่งชาติ
สัตว์ป่าและพันธุ์พืช

ด้วย นางสาวชิรญา ตติยนันท์กุล นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสนิสิต 62011060002 สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระบบในเวลาราชการ ซึ่งนิตกำลังดำเนินการ
จัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน
กรณีศึกษาชุมชนกอกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย” ทั้งนี้ นิสิตได้กำหนดการจัดประชุมสนทนากลุ่ม
(Focus Group) ผ่านระบบออนไลน์ Google Meet ในวันพฤหัสบดีที่ 4 สิงหาคม 2565 เวลา 09.30-11.30 น.
ลิงค์การประชุม link: <https://meet.google.com/znm-bhii-wwb> หรือท่านสามารถรับลิ้งค์การประชุมได้ที่
การสแกน QR CODE ด้านล่างที่แนบมาท้ายนี้

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าบุคลากร
ในสังกัดของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังกล่าวเป็นอย่างดี
คณะฯ จึงขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดของท่านเข้าร่วมกิจกรรมการประชุมกลุ่มย่อยออนไลน์ คือ
นายพิเชฐ ภูมิพาณิชย์ ตามวันและเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ คณะมอบหมายให้ นางสาวชิรญา ตติยนันท์กุล
หมายเลขติดต่อ 08 0195 5429 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี และคาดว่าจะข้อมูลจากการศึกษาวิจัยจะเป็น
ประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางธรราร بُงทอง)

ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายวิชาชีพ รักษาการแทน

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักงานคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์/ โทรสาร 0 4397 0763



QR Code การประชุม



ที่ อว 0605.17(3)/293

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

26 กรกฎาคม 2565

เรื่อง เชิญเข้าร่วมกิจกรรมการประชุมกลุ่มย่อยออนไลน์เพื่อให้เห็นและข้อเสนอแนะแก่นักวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานเลย

ด้วย นางสาวชिरญา ตติยันทกุล นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสนิติน 62011060002 สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระบบในเวลาราชการ ซึ่งนิตินกำลังดำเนินการ
จัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาทางโซลูชันเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน
กรณีศึกษาชุมชนกอกสะทอน อำเภอคำชะอี จังหวัดเลย” ทั้งนี้ นิตินได้กำหนดการจัดประชุมสนทนากลุ่ม
(Focus Group) ผ่านระบบออนไลน์ Google Meet ในวันพฤหัสบดีที่ 4 สิงหาคม 2565 เวลา 09.30-11.30 น.
ลิงค์การประชุม link: <https://meet.google.com/znm-bhii-wwb> หรือท่านสามารถรับลิงค์การประชุมได้ที่
การสแกน QR CODE ด้านล่างที่แนบมาท้ายนี้

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่าน
เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังกล่าวเป็นอย่างดี คณะฯ จึงขอเชิญท่าน
เข้าร่วมประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ตามวันและเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ คณะฯ มอบหมายให้ นางสาวชिरญา
ตติยันทกุล หมายเลขติดต่อ 08 0195 5429 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี และคาดว่าข้อมูลจากการศึกษานี้
จะเป็นประโยชน์ต่อนิติน อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ชिरญา ตติยันทกุล
(นางธรรธร บุ่งทอง)

ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายวิชาชีพ รักษาการแทน

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักงานคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

โทรศัพท์/ โทรสาร 0 4397 0763



QR Code การประชุม



ที่ อว 0605.17(3)/ 289

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

26 กรกฎาคม 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเข้าร่วมกิจกรรมการประชุมกลุ่มย่อยออนไลน์
เรียน คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ด้วย นางสาวชริญา ตติยันทกุล นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสนิสิต 62011060002 สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระบบในเวลาราชการ ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการ
จัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน
กรณีศึกษาชุมชนกอกสะทอน อำเภอคำชะอี จังหวัดเลย” ทั้งนี้ นิสิตได้กำหนดการจัดประชุมสนทนากลุ่ม
(Focus Group) ผ่านระบบออนไลน์ Google Meet ในวันพฤหัสบดีที่ 4 สิงหาคม 2565 เวลา 09.30-11.30 น.
ลิงค์การประชุม link: <https://meet.google.com/znm-bhii-wwb> หรือท่านสามารถรับลิงค์การประชุมได้ที่
การสแกน QR CODE ด้านล่างที่แนบมาด้วยนี้

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าบุคลากร
ในสังกัดของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังกล่าวเป็นอย่างดี
คณะฯ จึงขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดของท่านเข้าร่วมกิจกรรมการประชุมกลุ่มย่อยออนไลน์ คือ
อาจารย์ ดร.วิศิษฐ์ศิริ ชูสกุล ตามวันและเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ คณะมอบหมายให้ นางสาวชริญา ตติยันทกุล
หมายเลขติดต่อ 08 0195 5429 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี และคาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยจะเป็น
ประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ปิณฑิมา บึงทอง
(นางธรราร บึงทอง)

ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายวิชาชีพ รักษาการแทน
คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักงานคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์/ โทรสาร 0 4397 0763



QR Code การประชุม



614255611

MSU - iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ภาคผนวก จ
แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน
กรณีศึกษาชุมชนกกระทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

หน่วยงานผู้ให้สัมภาษณ์...(เจ้าหน้าที่ภาครัฐ)กรมอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า
ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ตำแหน่ง/หน้าที่.....
วัน/เดือน/ปีที่ทำการสัมภาษณ์.....สถานที่ทำการสัมภาษณ์.....

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ การศึกษาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชนกกระทอน ให้ได้ความชัดเจนตามจุดมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น คือ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน ที่เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานและองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว และแนวทางในแก้ปัญหาและเชื่อมโยงการพัฒนาเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ส่วนที่ 1 ข้อความเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทั่วไปของบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน ที่เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน

1. ท่านคิดว่าในพื้นที่ภายใต้ความดูแลของหน่วยงานกรมอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า มีศักยภาพในการดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มใดบ้าง เพราะเหตุใด

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. หน่วยงานของท่านมีบทบาทหรือภารกิจใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และปัจจุบันหน่วยงานของท่านมีแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวข้องหรือส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวมีโครงการใดบ้าง

.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....

3. ภายใต้ความดูแลของกรมอุทยานฯ มีสถานที่/กิจกรรมการท่องเที่ยวจำนวนกี่แห่ง
อะไรบ้าง และสถานที่หรือกิจกรรมการท่องเที่ยวใด ที่เป็นต้นนิยมของนักท่องเที่ยว

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน และองค์กรหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
ในดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว

4. แผนงาน/โครงการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวดังกล่าว มีชุมชนท้องถิ่นและหน่วยงานใดบ้าง
ในตำบลกสะทอนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือมีส่วนร่วมในแผนงาน/โครงการ และมีส่วนร่วมอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. สถานที่หรือกิจกรรมการท่องเที่ยวใดที่ชุมชนกสะทอนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
และทางหน่วยงานมีวิธีการจัดการดำเนินการร่วมกับชุมชนอย่างไร

.....
.....
.....
.....

6. หน่วยงานมีการจัดสรรผลประโยชน์ที่ได้ให้แก่หน่วยงานหรือชุมชนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือไม่
อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานด้านการจัดการการท่องเที่ยว

7. ท่านคิดว่าจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในภาพรวมของการดำเนินงานด้านการ
ท่องเที่ยว มีประเด็นเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8. ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวของพื้นที่กรมอุทยานฯ มีการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวที่เดิน
ทางเข้ามาในพื้นที่ของกรมอุทยานหรือไม่ และมีประเด็นข้อร้องเรียนในเรื่องอะไรบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



614255611

9. หากพบปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ความดูแลของกรมอุทยานฯ ท่านคิดว่าอะไรคือสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหา และทางหน่วยงานมีการดำเนินการอย่างไรเพื่อแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. ท่านคิดว่าประเด็นใดบ้างที่หากได้รับการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาแล้ว ในอนาคตจะทำให้การท่องเที่ยวในพื้นที่ความดูแลของกรมอุทยานฯ ดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในแก้ปัญหาและเชื่อมโยงการพัฒนาเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

11. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน หรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกกระทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

หน่วยงานผู้ให้สัมภาษณ์.....องค์การบริหารส่วนตำบลกกระทอน.....

วัน/เดือน/ปีที่ทำการสัมภาษณ์.....

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ตำแหน่ง/หน้าที่.....

วัน/เดือน/ปีที่ทำการสัมภาษณ์.....สถานที่ทำการ

สัมภาษณ์.....

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ การศึกษาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชนกกระทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ให้ได้ความชัดเจนตามจุดมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วยข้อคำถาม 8 ข้อ ตามประเด็นที่กำหนด ดังนี้

- 1) ศักยภาพการท่องเที่ยวและกิจกรรมดึงดูดใจในตำบลกกระทอน
- 2) ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน และองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน
- 4) แนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทั่วไปของการท่องเที่ยว ศักยภาพและกิจกรรมดึงดูดใจในการท่องเที่ยว ของตำบลกกระทอน

1. ท่านมองเห็นศักยภาพในการจัดการการท่องเที่ยวในตำบลกกระทอนอย่างไร และในตำบลกกระทอนมีแหล่งท่องเที่ยวหรือกิจกรรมการท่องเที่ยวใดบ้างที่เป็นที่นิยม และมีศักยภาพในด้านการแข่งขัน

.....

.....

.....

.....



614255611

2. หน่วยงานของท่านมีบทบาทหน้าที่ในการจัดการท่องเที่ยวของตำบลกสะทอนอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวชุมชน และองค์กรหรือหน่วยงานที่มีเกี่ยวข้องในกิจกรรมการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนตำบลกสะทอน

3. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในรูปแบบใด มีแผนงานหรือโครงการที่สนับสนุนการท่องเที่ยวชุมชนก็โครงการ และโครงการดังกล่าวชุมชนมีส่วนร่วมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. โครงการหรือกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนดังกล่าว มีขั้นตอนหรือกระบวนการดำเนินงาน อย่างไร และมีองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใดบ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานดังกล่าว

.....

.....

.....

.....

.....



614255611

5. กิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวนี้มีผลการดำเนินการเป็นอย่างไร เป็นไปตามที่หน่วยงานของท่านวางแผนไว้หรือไม่ (พบปัญหาหรือประเด็นที่ควรต้องปรับปรุง ระหว่างการดำเนินงานดังกล่าวหรือไม่) และหากพบปัญหาท่านคิดว่าสาเหตุเกิดจากอะไรเป็นสำคัญ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. โปรดเล่าถึงประสบการณ์การดำเนินการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนที่ประสบผลสำเร็จ ดังกล่าวข้างต้น จากเริ่มต้นจนจบจากกิจกรรม และเล่าถึงปัญหาที่พบจากการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ผ่านมา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 **ข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนก**
สะท้อน

7. หน่วยงานของท่านมีแนวทางที่จะพัฒนาหรือแก้ไขปรับปรุงปัญหา รวมถึงประเด็นที่ควรต้องปรับปรุงดังกล่าวอย่างไรในอนาคต

.....

.....

.....

.....



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน
กรณีศึกษาชุมชนกกระทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

หน่วยงานผู้ให้สัมภาษณ์.....(กลุ่มผู้ปฏิบัติ) ผู้ประกอบการธุรกิจและร้านค้าที่เกี่ยวข้อง
กลุ่มอาชีพ/กลุ่มสินค้า OTOP ของชุมชน กลุ่มบ้านพักโฮมสเตย์
ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ตำแหน่ง/หน้าที่.....
วัน/เดือน/ปีที่ทำกรสัมภาษณ์.....สถานที่ทำการ.....
สัมภาษณ์.....

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ การศึกษาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่าง
ยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชนกกระทอน ให้ได้ความชัดเจนตามจุดมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น โดยแบบ
สัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วยข้อคำถาม 13 ข้อ ตามประเด็นที่กำหนด ดังนี้

- 1) กิจกรรมดึงดูดใจในการท่องเที่ยว สถานที่ และสินค้าและบริการในตำบล
กกระทอน
- 2) ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน และองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน
- 4) แนวทางในแก้ปัญหาและพัฒนาการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับกิจกรรมดึงดูดใจ สถานที่ และสินค้าและบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดย
ชุมชน

1. ท่านเป็นผู้ประกอบการเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวภายในชุมชนกกระทอนกลุ่มใด เป็น
สมาชิกในชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน หรือองค์กรใด ๆ อีกหรือไม่ องค์กรใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ธุรกิจของท่านมีสินค้าและบริการอะไรบ้าง อะไรคือสิ่งที่นักท่องเที่ยวนิยมซื้อมากที่สุด และลูกค้าหลักที่ซื้อหรือใช้บริการเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. สินค้าและบริการเพื่อการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมซื้อข้างต้น มีประวัติความเป็นมาอย่างไร มีเอกลักษณ์โดดเด่นที่แตกต่างจากที่อื่น ๆ หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. โครงสร้างการดำเนินธุรกิจของท่านเป็นรูปแบบใด ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องคือใครบ้าง และมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



614255611

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน และองค์กรหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

5. กรุณาอธิบายถึงขั้นตอนและกระบวนการที่ท่านจัดหาหรือจัดทำสินค้าและบริการดังกล่าว ว่ามีการดำเนินกิจกรรมอย่างไรบ้าง กรุณาอธิบายโดยละเอียดตามลำดับขั้นตอนเพื่อให้เห็นถึงภาพรวมของการทำงาน และภายในขั้นตอนการทำงานนั้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ขั้นตอนและกระบวนการจัดหาหรือจัดทำสินค้าและบริการดังกล่าวข้างต้น มีองค์กรหรือหน่วยงานใดบ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. มีบุคคลหรือหน่วยงานใดที่ช่วยเหลือท่านในการจัดหาสินค้า/บริการดังกล่าวหรือไม่ หากมี ให้ระบุถึงชื่อบุคคลหรือหน่วยงานนั้น พร้อมอธิบายรายละเอียดของการมีส่วนช่วยเหลือ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



614255611

8. ท่านสามารถเรียนรู้ความชอบของนักท่องเที่ยว (ด้านสินค้าและบริการที่ธุรกิจนำเสนอขาย) ได้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. ท่านคิดว่าการดำเนินธุรกิจของท่านเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวในชุมชนกกระทาหรือไม่ว่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

10. ในการดำเนินธุรกิจของท่านที่ผ่านมา มีผลการดำเนินการเป็นอย่างไร พบปัญหาหรืออุปสรรคอะไรบ้างที่เกิดขึ้นภายในการดำเนินงานดังกล่าว

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



614255611

11. ท่านประมาณการจำนวนสินค้าและบริการที่ต้องผลิตในแต่ละครั้งอย่างไร และท่านได้รับข้อมูลข่าวสารความต้องการสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยวผ่านช่องทางใดบ้าง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

12. ท่านคิดว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานในธุรกิจของท่าน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

13. ท่านคิดว่าปัญหาหรือข้อเสียใดบ้าง ที่หากได้รับการปรับปรุงและพัฒนาแก้ไขแล้วจะทำให้การดำเนินธุรกิจของท่านมีประสิทธิภาพ หรือทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกกระทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

หน่วยงานผู้ให้สัมภาษณ์..(กลุ่มผู้ปฏิบัติ) ..ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกระทอน.....
ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ตำแหน่ง/หน้าที่.....
วัน/เดือน/ปีที่ทำการสัมภาษณ์.....สถานที่ทำการสัมภาษณ์.....

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ การศึกษาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชนกกระทอน ให้ได้ความชัดเจนตามจุดมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วยข้อคำถาม 12 ข้อ ตามประเด็นที่กำหนด ดังนี้

- 1) กิจกรรมดึงดูดใจในการท่องเที่ยว สถานที่ และสินค้าและบริการในตำบลกกระทอน
- 2) ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน และองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน
- 4) แนวทางในแก้ปัญหาและพัฒนาการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับกิจกรรมดึงดูดใจในการท่องเที่ยว สถานที่ และสินค้าและบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตลอดจนศักยภาพในการท่องเที่ยวของตำบลกกระทอน

1. การท่องเที่ยวภายในชุมชนกกระทอนมีกิจกรรมการท่องเที่ยว สถานที่ และสินค้าหรือบริการอะไรบ้างที่ชุมชนมีไว้เพื่อนำเสนอแก่นักท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวใดที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้บริการมากที่สุด เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. กิจกรรมการท่องเที่ยว สถานที่ และสินค้าหรือบริการข้างต้นนั้นมีประวัติความเป็นมาอย่างไร มีเอกลักษณ์โดดเด่นที่แตกต่างจากที่อื่น ๆ หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ปัจจุบันชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อน มีการดำเนินงานจัดการท่องเที่ยวชุมชนอย่างไร โครงสร้างการบริหารงานเป็นรูปแบบใด และการจัดการดังกล่าวส่งผลดีและผลเสียต่อชุมชนหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ชุมชนมีส่วนร่วมกับการจัดการท่องเที่ยวชุมชนในขั้นตอนใดบ้าง และมีรูปแบบการมีส่วนร่วมอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานการท่องเที่ยวชุมชน และองค์กรหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

5. โปรดเล่าประสบการณ์การในการดำเนินงานจากต้นทาง-ปลายทาง ว่ามีกระบวนการดำเนินกิจกรรมอย่างไรบ้าง กรุณาอธิบายโดยละเอียดตามลำดับขั้นตอนเพื่อให้เห็นถึงภาพรวมของการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ภายในกระบวนการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้น มีองค์กรหรือหน่วยงานใดบ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โปรดระบุชื่อบุคคลหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องนั้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. ชมรมฯ มีการจัดสรรผลประโยชน์ที่ได้แก่ชุมชนท้องถิ่น และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในรูปแบบใดบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



614255611

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนก
สะท้อน

8. ชุมชนฯ มีการประเมินความพึงพอใจนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวชุมชนหรือไม่
มีผลความพึงพอใจเป็นเช่นไร และมีประเด็นหรือข้อร้องเรียนในเรื่องอะไรบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. ชุมชนฯ มีการจัดทำแผนการท่องเที่ยวหรือไม่ และที่ผ่านมามีดำเนินงานได้ตามแผนหรือไม่
อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. จากขั้นตอนการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ท่านคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคใน
ขั้นตอนใดบ้างที่หากได้รับการปรับปรุงและพัฒนาแก้ไขให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นแล้ว จะทำให้การ
จัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีประสิทธิภาพและทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ นำไปสู่ความ
ยั่งยืนของการท่องเที่ยวมากขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



614255611

MSU eThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

11. ทางชมรมฯ มีการดำเนินการอย่างไรในการแก้ไขปัญหาที่รวมทั้งมีการวางแผนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานไว้หรือไม่ อย่างไร เพื่อป้องกันไม่ก่อให้เกิดปัญหาดังกล่าวนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

12. อยากให้ท่านโปรดได้วิเคราะห์การดำเนินการจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน ในประเด็นความยั่งยืนใน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดการความยั่งยืน ด้านความยั่งยืนด้านสังคม-เศรษฐกิจ ด้านความยั่งยืนด้านวัฒนธรรม และด้านความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมว่าได้มีการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

13. ในอนาคตทางชมรมฯ มีแผน/แนวทางจัดการการท่องเที่ยวชุมชนที่มุ่งสู่ความยั่งยืนหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....

14. ชมรมฯ มีแนวทางการประเมินผลการดำเนินการจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน ในประเด็นความยั่งยืนหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนกสะอาดอย่างยั่งยืน

15. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน หรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
แบบสังเกต



61425611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

แบบสังเกต

เรื่อง การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกกระทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

คำชี้แจง

แบบสังเกตฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการสังเกตขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานการท่องเที่ยวในชุมชนกกระทอน ให้ความชัดเจนตามจุดมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น โดยในการสังเกตผู้ศึกษาวิจัยจะใช้เครื่องมือประกอบการสังเกตเกี่ยวกับการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชน บันทึกข้อมูลของกระบวนการตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงส่งมอบให้กับนักท่องเที่ยวปลายทางอย่างราบรื่นมีมาตรฐานตามประเด็นการดำเนินงานการท่องเที่ยวชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมกิจกรรม 4 อย่าง คือ

- 1) การจัดซื้อจัดหา (Supply)
- 2) การผลิต (Process)
- 3) ประโยชน์และคุณค่า (Value) และ
- 4) การเคลื่อนย้ายและการไหล (Movement and Flow) แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การบันทึกการสังเกต ซึ่งแสดงรายละเอียด วันที่สังเกต กิจกรรมในห่วงโซ่ของผู้สังเกต กิจกรรมการท่องเที่ยว

วันที่/เดือน/ปีที่ทำการสังเกต :

การสังเกตกิจกรรม :

ชื่อผู้สังเกต :

กิจกรรมการท่องเที่ยว :

ส่วนที่ 2 การสำรวจรายการที่กำหนดไว้เกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานการท่องเที่ยวในชุมชนกกระทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ซึ่งแสดงรายละเอียดตัวแปรหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ต้นทุน เวลา และคุณภาพตรงตามความต้องการ ครอบคลุมกิจกรรม 4 อย่าง คือ

- 1) การจัดซื้อจัดหา (Supply)
- 2) การผลิต (Process)
- 3) ประโยชน์และคุณค่า (Value)
- 4) การเคลื่อนย้ายและการไหล (Movement and Flow)

หมายเหตุ คำอธิบายแบบลงบันทึกตามตัวแปรทั้ง 8 ที่ปรากฏในตารางบันทึกข้างต้นมี ดังนี้

1. กิจกรรมในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวชุมชน กิจกรรมการท่องเที่ยวที่ทำให้เกิดการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นกระบวนการทั้งหมดของการประสานและเชื่อมโยงการใช้ทุนทางสังคมของชุมชนท่องเที่ยวในการผลิตสินค้าและการให้บริการการท่องเที่ยวชุมชน เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องที่ครอบคลุมกิจกรรม 4 อย่าง ได้แก่ การจัดซื้อจัดหา การผลิต ประโยชน์และคุณค่า และการเคลื่อนย้ายและการไหลที่มีกระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำไปจนถึงส่งมอบให้กับนักท่องเที่ยวปลายทางอย่างราบรื่น

2. กิจกรรมดำเนินงานการท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวโดยกิจกรรมการท่องเที่ยวหลักที่ชุมชนดำเนินการจัดการ คือ การจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโนโล และกิจกรรมรอง คือ การทำชิงผง และนอนโฮมสเตย์

3. กลุ่มในห่วงโซ่ คือ กลุ่มคน องค์กรหรือผู้ประกอบการในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวชุมชน ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในชุมชน ประกอบไปด้วย 5 กลุ่ม คือ

3.1) ซัพพลายเออร์ ระดับที่ 2 เป็นซัพพลายเออร์ที่เป็นคนหรือองค์กรทำหน้าที่จัดหาทรัพยากรสิ่งนำเข้า จัดหาวัตถุดิบ/วัสดุที่ใช้ในการผลิต สินค้าทางการท่องเที่ยว ให้กับซัพพลายเออร์ระดับที่ 1

3.2) ซัพพลายเออร์ระดับที่ 1 เป็นกลุ่มคนที่สมาชิกในชมรมและชุมชนจัดตั้งขึ้นเพื่อดูแลด้านใดด้านหนึ่งของการท่องเที่ยวในชุมชน กิจกรรมการท่องเที่ยว ทุนสังคมและวัฒนธรรม ทรัพยากรการท่องเที่ยว

3.3) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 2 เป็นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ตัวแทนจำหน่ายทางการท่องเที่ยว (Travel Agency: TA) ธุรกิจการจัดนำเที่ยว (Tour Operator: TO)

3.4) องค์กรหรือผู้ดูแลจัดการระดับที่ 1 คือ ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกกสะท้อน ที่ชาวบ้านในตำบลรวมกันจัดตั้งขึ้น เพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

3.5) นักท่องเที่ยวตลาดเป้าหมาย เป็นผู้ที่สนใจการเดินทางมาเยี่ยมชมชุมชนกกสะท้อน

4. ต้นทุน คือ มูลค่าของทรัพยากรที่ชุมชนสูญเสียไปเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการทางการท่องเที่ยว โดยมูลค่านั้นจะต้องสามารถวัดได้เป็นหน่วยเงินตรา (บาท)

5. เวลา เป็นระยะเวลาในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยว นั้น ๆ ในแต่ละกระบวนการดำเนินงานการจัดการท่องเที่ยว

6. พนักงาน คือ ทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นกำลังคนที่ใช้ในกระบวนการดำเนินงานกิจกรรมการท่องเที่ยวเท่านั้น ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการไปจนถึงได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการทางการท่องเที่ยว

7. การเคลื่อนย้ายหรือการไหล เป็นกิจกรรมการเคลื่อนย้ายปัจจัยนำเข้าสู่ผู้บริโภคและนักท่องเที่ยว นับตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบหรือทรัพยากรที่เป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการในการผลิตให้



614255611

เป็นสินค้าการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย การไหลของสินค้าและบริการ การไหลของกระแสการเงิน การไหลของข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากแหล่งที่มาต้นน้ำไปยังลูกค้าปลายทาง และลูกค้าปลายทาง กลับไปยังแหล่งที่มา และการไหลของความร่วมมือและความสัมพันธ์สามัคคีระหว่างกลุ่มภายใน พันธมิตรซัพพลายเชน เพื่อกระบวนการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน เสริมสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับ และเกิดประโยชน์ต่อสมาชิก ในห่วงโซ่ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรมชาติ

8. คุณค่า เป็นคุณค่าหลักตามความต้องการของผู้รับและนักท่องเที่ยวในแผนภาพการไหลของคุณค่าของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยจำแนกกิจกรรมออกเป็น 3 ประเภท คือ กิจกรรมที่เพิ่มมูลค่า (Value Added: VA) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าแต่จำเป็น (Necessary but Non Value Added: NNVA) และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า (Non-Value Added: NVA) ต้องกำจัด



614255611

รายชื่อของระบบงานเดิมที่ถูกระงับ						
คุณค่า (val)	การไหล	(คน) ว่างใหม่	(ทีม) ภาว	(บาท) ทุนที่	ที่จังหวัดกลุ่ม	ที่จังหวัดในระบบ



614255611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ภาคผนวก ซ
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน
กรณีศึกษาชุมชนกอกสะท้อน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเก็บข้อมูลการพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวโดยชุมชนกอกสะท้อน การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงวิชาการ ข้อมูลที่ได้จากท่านผู้วิจัยจะปกปิดไว้เป็นความลับ แต่จะนำไปใช้เพื่อการพัฒนาการพัฒนาห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

2. แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับสอบถามกับนักท่องเที่ยวผู้ที่เคยมีประสบการณ์การใช้บริการ (รวมครั้งนี้) ในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ทั้ง 3 กิจกรรม คือ 1) การจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล 2)การทำชิงผง และ3)การพักผ่อนในโฮมสเตย์

3. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของคุณค่าในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่คาดหวัง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน (สิ่งสูญเสียไป 9 อย่าง)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 7 ข้อ โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ ต่ำกว่า 15-15 ปี 16-20 ปี 21-30 ปี
 31-40 ปี 41-50 ปี มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

4. พาหนะในการเดินทาง

- รถยนต์ส่วนตัว รถโดยสารประจำทาง รถบริษัทนำเที่ยว
 รถไฟ อื่น ๆ ระบุ.....

5. จุดประสงค์ของการท่องเที่ยว (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- พักผ่อน เยี่ยมญาติ/เพื่อน ทักษะศึกษา/แสวงหาความรู้
 เพื่อการพบเจอสิ่งใหม่ เพื่อสัมผัสวิถีชุมชน เพื่อสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
 ธุรกิจ/ประชุม/สัมมนา อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ระยะเวลาของการเดินทางภายในชุมชน

- ค้างคืน ไม่ค้างคืน

7. ประสบการณ์ในการท่องเที่ยวชุมชนกสะท้อนก่อนหน้านี้

- เคย ไม่เคย

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของคุณค่าในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่คาดหวัง

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

ระดับคะแนนความคิดเห็น มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2 และไม่มีความสำคัญ=1

1. การจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1. การได้เห็นและได้ถ่ายรูปกับดอกไม้บานสวยจำนวนมาก					
2. การเดินทางที่มีความปลอดภัยตลอดเส้นทางท่องเที่ยว					
3. ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเต็มใจพร้อมบริการ					
4. มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ					
5. มีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน					
2. การทำชิงผง	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1. การได้มีส่วนร่วมลงมือทำกิจกรรมทำชิงผง					
2. การได้ชิงผงที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย					
3. การได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีวัฒนธรรมร่วมกับคนในชุมชน					
4. มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ					
5. มีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน					

3. การพักแรมในโฮมสเตย์	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1. โฮมสเตย์ที่บรรยากาศดี สะอาด ปลอดภัย					
2. โฮมสเตย์มีกิจกรรมที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีวัฒนธรรมร่วมกัน					
3. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในโฮมสเตย์ที่เพียงพอ					
4. การได้รับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยจากกรมการท่องเที่ยว					
5. มีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา(สิ่งสูญเสียเปล่า 9 อย่าง) ที่พบในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

หมายเหตุ คำอธิบายปัญหา (สิ่งสูญเสียเปล่า 9 อย่าง) ที่ปรากฏในตารางแบบสอบถามมี ดังนี้

1. การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ คือ การที่สมาชิกในชุมชนไม่ให้ความร่วมมือหรือไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การที่ผู้รับบริการไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรม

2. ขาดเรื่องราว/ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน คือ ชุมชนไม่มีการบอกเล่าเรื่องราว วิถีชุมชนวัฒนธรรมที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์หรือเป็นความดั้งเดิมของชุมชนแก่ผู้มาเยือนได้รับรู้

3. การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนข้อมูลไม่ถูกต้อง คือ การขาดรูปแบบในการสื่อสาร หรือการใช้ช่องทางในการสื่อสารข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวที่ไม่ถูกต้อง คลาดเคลื่อน ไม่ชัดเจน หรือข้อมูลที่ขัดแย้งกัน

4. การผลิตมากเกินไป คือ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่จัดขึ้นในโปรแกรมมีมากเกินไป ขั้นตอนการเข้าร่วมกิจกรรมมีความหลากหลายซับซ้อน หรือยากเกินไป

5. การรอคอย / ความล่าช้า คือ ความล่าช้าในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว การรอคอยที่เกิดจากความไม่พร้อมในการให้บริการของผู้ให้บริการ

6. รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวกว้างไกลที่ไม่จำเป็น คือ การเคลื่อนย้ายหรือการเดินทางที่ไม่จำเป็นที่เกิดจากแผนผังสถานที่หรือเส้นทางท่องเที่ยวที่ขาดประสิทธิภาพ การขาดระบบขนส่งที่ดีหรือเพียงพอภายในแหล่งท่องเที่ยว การไม่มีขนส่งสาธารณะบริการ

7. การขาดระบบกลไกการบริหารจัดการ/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมการท่องเที่ยว คือ ไม่มีการรวมตัวกันของคนจัดตั้งเป็นองค์การหรือกลุ่มปฏิบัติงาน การไม่มีการกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่หรือขอบข่ายความรับผิดชอบที่ชัดเจนและการขาดเครื่องมือหรือเทคโนโลยี/นวัตกรรมที่ส่งเสริมการดำเนินงานการท่องเที่ยวที่เพียงพอ

8. ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ คือ การเสนอสินค้าและบริการการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไม่ต้องการ ลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่มีมาตรฐานหรือไม่มีความปลอดภัย

และการจัดกิจกรรมหรือการวางโปรแกรมการท่องเที่ยวที่ไม่สอดคล้องกับเวลา สถานที่ และ นักท่องเที่ยว

9. การตลาดท่องเที่ยว คือ การไม่ทราบถึงสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการ การขาดการปฏิสัมพันธ์ ร่วมกันระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ การผลิตสินค้าและบริการที่ไม่เหมาะกับนักท่องเที่ยว ไม่มีการสร้างประโยชน์แลกเปลี่ยนร่วมกัน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในตาราง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

ระดับคะแนนความคิดเห็น มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2 และ ไม่เป็นปัญหา=1

1. การจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
1. การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ					
2. ขาดเรื่องราว/ขาดความเป็นเอกลักษณ์ชุมชน					
3. การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน/ข้อมูลไม่ถูกต้อง					
4. การผลิต/ขั้นตอน/กระบวนการ มากเกินไป					
5. การรอคอย / ความล่าช้า					
6. รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น					
7. การขาดระบบกลไกการบริหาร/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมการท่องเที่ยว					
8. ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ					
9. การขาดการตลาดท่องเที่ยว					
2. กิจกรรมการทำชิงผง	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
1. การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ					
2. ขาดเรื่องราว/ขาดความเป็นเอกลักษณ์ชุมชน					
3. การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน/ข้อมูลไม่ถูกต้อง					
4. การผลิต/ขั้นตอน/กระบวนการ มากเกินไป					
5. การรอคอย / ความล่าช้า					
6. รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น					
7. การขาดระบบกลไกการบริหาร/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมการท่องเที่ยว					
8. ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ					
9. การขาดการตลาดท่องเที่ยว					

3. การพักแรมในโฮมสเตย์	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
1. การขาดการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ					
2. ขาดเรื่องราว/ขาดความเป็นเอกลักษณ์ชุมชน					
3. การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน/ข้อมูลไม่ถูกต้อง					
4. การผลิต/ขั้นตอน/กระบวนการ มากเกินไป					
5. การรอคอย / ความล่าช้า					
6. รูปแบบการขนส่งไม่ดี / การเคลื่อนไหวเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น					
7. การขาดระบบกลไกการบริหาร/ เทคโนโลยี/ นวัตกรรมการท่องเที่ยว					
8. ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของการบริการ					
9. การขาดการตลาดท่องเที่ยว					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

ระดับคะแนนความคิดเห็น มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2 และ ไม่พึงพอใจ = 1

1. การจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนก่อนหน้าที่จะขึ้นประจำรถเพื่อรับประสบการณ์การท่องเที่ยว (Before the Trip)					
1. การจองรถยนต์ส่วนบุคคล ณ ที่ทำการชมรมฯ					
2. การลงทะเบียนและตรวจคัดกรอง					
3. การชำระเงินค่ารถยนต์นำเที่ยว และรับทราบข้อมูลการท่องเที่ยว					
4. การขึ้นรถนำเที่ยวเพื่อออกเดินทาง					
ขั้นตอนที่เกิดขึ้นในระหว่างที่อยู่บนรถนำเที่ยวและรับประสบการณ์ท่องเที่ยว (During the Trip)					
5. การรับการตรวจเช็คข้อมูลที่จุดตรวจอุทยานฯ และจ่ายค่าเช่าเขตพื้นที่					
6. การนั่งรถขึ้นเขาภูมโลและชมดอกนางพญาเสือโคร่งตามแปลงต่าง ๆ					
7. การนั่งรถลงเขาเพื่อไปยังจุดจอดหรือที่ทำการของชมรมฯ					
ขั้นตอนหลังจากที่ท่องเที่ยวเสร็จแล้ว และเดินทางกลับ (After the Trip)					
8. ท่องเที่ยวเสร็จเรียบร้อยและเดินทางกลับ					

2. การทำขิงผง	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนก่อนหน้าที่เดินทางมาถึงยังสถานที่ทำกิจกรรมขิงผง บ้านรสนิยม (Before the Trip)					
1. การเตรียมหัวแม่ขิงคุณภาพดี					
2. การเตรียมสถานที่ ผู้นำสาธิตการทำกิจกรรม					
3. การเตรียมอุปกรณ์และวัตถุดิบเพื่อใช้ในกิจกรรม					
ขั้นตอนที่เกิดขึ้นในระหว่างที่ร่วมทำกิจกรรมขิงผงที่สถานที่บ้านขิงรสนิยม (During the Trip)					
4. การลงทะเลเบียนและตรวจคัดกรอง					
5. การบรรยายเรื่องราวชุมชน ความเป็นมาของการท่องเที่ยวโดยชุมชน					
6. การเตรียมก่อเตาไฟเพื่อทำกิจกรรม					
7. การเริ่มทำผลิตภัณฑ์ขิงผงร่วมกัน					
8. การคนเคี้ยวน้ำขิงจนเกิดเป็นผง					
9. การบรรจุขิงผงใส่ภาชนะ					
ขั้นตอนหลังจากที่รับประสบการณ์ในการทำขิงผงเสร็จแล้ว และเดินทางกลับ (After the Trip)					
10. การทำขิงผงเสร็จเรียบร้อยแล้วและเดินทางกลับ					
3. การพักแรมในโฮมสเตย์	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนก่อนหน้าที่เดินทางมาถึงยังที่พักโฮมสเตย์ (Before the Trip)					
1. การเตรียมบ้านและห้องพักให้พร้อมรับนักท่องเที่ยว					
2. การเตรียมวัตถุดิบเพื่อการประกอบอาหาร น้ำสะอาดและน้ำดื่ม					
ขั้นตอนในระหว่างที่พักแรมในโฮมสเตย์และรับประสบการณ์การเข้าพัก (During the Trip)					
3. การต้อนรับนักท่องเที่ยว และนำไปยังห้องพัก					
4. การพักผ่อนหย่อนใจ และการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้วัฒนธรรมร่วมกัน					
5. การแจ้งออกจากที่พัก (Check-Out)					
ขั้นตอนหลังจากที่เข้าพักแรมและแจ้งออกจากที่พักแล้ว และเดินทางกลับ (After the Trip)					
6. นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ภาคผนวก ฅ

คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



61425611

MSU iThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 47 ค่าความสอดคล้องของข้อความและวัตถุประสงค์เพื่องานวิจัย ชุดเครื่องมือที่ 1 (1) แบบ สัมภาษณ์ กรมอุทยาน

รายการ	ความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าความ สอดคล้อง	ความหมาย
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน ที่เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน						
1. ท่านคิดว่าในพื้นที่ภายใต้ความดูแล ของหน่วยงานกรมอุทยานแห่งชาติ หินร่องกล้า มีศักยภาพในการดึงดูด นักท่องเที่ยวกลุ่มใดบ้าง เพราะเหตุใด	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2. หน่วยงานของท่านมีบทบาทหรือ ภารกิจใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการ ท่องเที่ยว และปัจจุบันหน่วยงานของ ท่านมีแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวข้อง หรือส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวมี โครงการใดบ้าง	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
3. ภายใต้ความดูแลของกรมอุทยานฯ มีสถานที่/กิจกรรมการท่องเที่ยว จำนวนกี่แห่ง อะไรบ้าง และสถานที่ หรือกิจกรรมการท่องเที่ยวใด ที่เป็น นิยามของนักท่องเที่ยว	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน และภาคีที่มีส่วนเกี่ยวข้องในดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว						
4. แผนงาน/โครงการส่งเสริมด้านการ ท่องเที่ยวดังกล่าว มีชุมชนท้องถิ่นและ หน่วยงานใดบ้างในตำบลกสะทอนที่ มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือมีส่วนร่วมใน แผนงาน/โครงการ และมีส่วนร่วม อย่างไร	1	0	1	2	0.66	ใช้ได้

ตาราง 47 (ต่อ)

รายการ	ความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าความ สอดคล้อง	ความหมาย
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
5. สถานที่หรือกิจกรรมการท่องเที่ยว ใดที่ชุมชนกักสะทอนเข้ามามีส่วนร่วม ในการดำเนินงาน และทางหน่วยงาน มีวิธีการจัดการดำเนินการร่วมกับ ชุมชนอย่างไร	1	0	1	2	0.66	ใช้ได้
6. หน่วยงาน มีการ จัด สรร ผลประโยชน์ที่ได้ให้แก่หน่วยงานหรือ ชุมชนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือไม่ อย่างไร	1	0	1	2	0.66	ใช้ได้
ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานด้านจัดการการท่องเที่ยว						
7. ท่านคิดว่าจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในภาพรวมของการ ดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว มี ประเด็นเรื่องใดบ้าง	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
8. ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ของพื้นที่กรมอุทยานฯ มีการเก็บ ข้อมูลนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาใน พื้นที่ของกรมอุทยานหรือไม่ และมี ประเด็นข้อร้องเรียนในเรื่องอะไรบ้าง อย่างไร	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
9. หากพบปัญหาหรืออุปสรรคในการ ดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ ความดูแลของกรมอุทยานฯ ท่านคิด ว่าอะไรคือสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิด ปัญหา และทางหน่วยงานมีการ ดำเนินการอย่างไรเพื่อแก้ไขปัญหา	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้

ตาราง 47 (ต่อ)

รายการ	ความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าความ สอดคล้อง	ความหมาย
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
10. ท่านคิดว่าประเด็นใดบ้างที่หาก ได้รับการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาแล้ว ในอนาคตจะทำให้การท่องเที่ยวในพื้นที่ ความดูแลของกรมอุทยานฯ ดียิ่งขึ้น	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
ข้อเสนอแนะแนวทางในแก้ปัญหาและเชื่อมโยงการพัฒนาเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน						
11. ท่านมีความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ การจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน อย่างยั่งยืน หรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้



614255611

ตาราง 48 ค่าความสอดคล้องของข้อความและวัตถุประสงค์เพื่องานวิจัย ชุดเครื่องมือที่ 1 (2) แบบ สัมภาษณ์ อบต.

รายการ	ความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าความ สอดคล้อง	ความหมาย
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
ข้อมูลลักษณะทั่วไปของการท่องเที่ยว ศักยภาพและกิจกรรมดึงดูดใจในการท่องเที่ยว						
1. ท่านมองเห็นศักยภาพในการจัดการการท่องเที่ยวในตำบลกสะทอนอย่างไร และในตำบลกสะทอนมีแหล่งท่องเที่ยวหรือกิจกรรมการท่องเที่ยวใดบ้างที่เป็นที่นิยม และมีศักยภาพในด้านการแข่งขัน	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2. หน่วยงานของท่านมีบทบาทหน้าที่ในการจัดการท่องเที่ยวของตำบลกสะทอนอย่างไร	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน และองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง						
3. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในรูปแบบใด มีแผนงานหรือโครงการที่สนับสนุนการท่องเที่ยวชุมชนกี่โครงการ และโครงการดังกล่าวชุมชนมีส่วนร่วมหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
4. โครงการหรือกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนดังกล่าว มีขั้นตอนหรือกระบวนการดำเนินงาน อย่างไร และมีองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใดบ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานดังกล่าว	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้

ตาราง 48 (ต่อ)

รายการ	ความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าความ สอดคล้อง	ความหมาย
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
ข้อมูลลักษณะทั่วไปของการท่องเที่ยว ศักยภาพและกิจกรรมดึงดูดใจในการท่องเที่ยว						
5. กิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวนี้มีผลการดำเนินการเป็นอย่างไร เป็นไปตามที่หน่วยงานของท่านวางแผนไว้หรือไม่ (มีปัญหาหรือข้อเสียอะไรเกิดขึ้นภายในการดำเนินงานดังกล่าว) และหากเกิดปัญหาท่านคิดว่าสาเหตุเกิดจากอะไรเป็นสำคัญ	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
6. โปรดเล่าถึงประสบการณ์การดำเนินการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนที่ประสบผลสำเร็จดังกล่าวข้างต้น จากเริ่มต้นจนจบจากกิจกรรม และเล่าถึงปัญหาที่พบจากการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ผ่านมา	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษทอง						
7. หน่วยงานของท่านมีแนวทางที่จะพัฒนาหรือแก้ไขปรับปรุงปัญหา รวมถึงประเด็นที่ควรต้องปรับปรุงดังกล่าวอย่างไรในอนาคต	1	0	1	2	0.66	ใช้ได้
8. หน่วยงานของท่านมีการวางแผนนโยบายหรือกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการการท่องเที่ยวชุมชนให้เกิดความยั่งยืนหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้

ตาราง 48 (ต่อ)

รายการ	ความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าความ สอดคล้อง	ความหมาย
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
9. อยากให้ท่านโปรดได้วิเคราะห์ผลการดำเนินการจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน ในประเด็นความยั่งยืนทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการจัดการความยั่งยืน ด้านความยั่งยืนด้านสังคม-เศรษฐกิจ ด้านความยั่งยืนด้านวัฒนธรรม และด้านความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมว่ามี การดำเนินงานอย่างไร หรือมีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
แนวทางในการจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน						
10. ท่าน มีความ คิด เห็น และ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน อย่างไม่ให้เกิดการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้

ตาราง 49 ค่าความสอดคล้องของข้อความและวัตถุประสงค์เพื่องานวิจัย ชุดเครื่องมือที่ 1 (3) แบบ สัมภาษณ์กลุ่มผู้ปฏิบัติ ผู้ให้บริการ

รายการ	ความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าความ สอดคล้อง	ความหมาย
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
กิจกรรมดึงดูดใจในการท่องเที่ยว สถานที่ และสินค้าและบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน						
1. ท่านเป็นผู้ประกอบการเกี่ยวข้องกับ กับการท่องเที่ยวภายในชุมชนกสะ ทอนกลุ่มใด เป็นสมาชิกในชมรม ส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน หรือ องค์กรใด ๆ อีกหรือไม่ องค์กรใด	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2. ธุรกิจของท่านมีสินค้าและบริการ อะไรบ้าง อะไรคือสิ่งที่นักท่องเที่ยว นิยมซื้อมากที่สุด และลูกค้าหลักที่ซื้อ หรือใช้บริการเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใด	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
3. สินค้าและบริการเพื่อการท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวนิยมซื้อข้างต้น มี ประวัติความเป็นมาอย่างไร มี เอกลักษณ์โดดเด่นที่แตกต่างจากที่อื่น ๆ หรือไม่ อย่างไร	1	0	1	2	0.66	ใช้ได้
4. โครงสร้างการดำเนินธุรกิจของท่าน เป็นรูปแบบใด ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องคือ ใครบ้าง และมีส่วนเกี่ยวข้องในการ ดำเนินธุรกิจอย่างไร	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน และองค์กรหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง						
5. กรุณาอธิบายถึงขั้นตอนและ กระบวนการที่ท่านจัดหาหรือจัดทำ สินค้าและบริการดังกล่าว ว่ามีการ ดำเนินกิจกรรมอย่างไรบ้าง						

ตาราง 49 (ต่อ)

รายการ	ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าความสอดคล้อง	ความหมาย
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
กรุณาอธิบายโดยละเอียดตามลำดับขั้นตอนเพื่อให้เห็นถึงภาพรวมของการทำงาน และภายในขั้นตอนการทำงานนั้น	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
6. ขั้นตอนและกระบวนการจัดหาหรือจัดทำสินค้าและบริการดังกล่าวข้างต้น มีองค์กรหรือหน่วยงานใดบ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
7. มีบุคคลหรือหน่วยงานใดที่ช่วยเหลือท่านในการจัดหาสินค้า/บริการดังกล่าวหรือไม่ หากมีให้ระบุถึงชื่อบุคคลหรือหน่วยงานนั้น พร้อมอธิบายรายละเอียดของการมีส่วนช่วยเหลือ	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
8. ท่านสามารถเรียนรู้ความชอบของนักท่องเที่ยว (ด้านสินค้าและบริการที่ธุรกิจนำเสนอขาย) ได้อย่างไร	1	0	1	2	0.66	ใช้ได้
9. ท่านคิดว่าการดำเนินธุรกิจของท่านเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวในชุมชนกกระทอนหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน						
10. ในการดำเนินธุรกิจของท่านที่ผ่านมา มีผลการดำเนินการเป็นอย่างไร พบปัญหาหรือข้อเสียอะไรบ้างที่เกิดขึ้นภายในการดำเนินงานดังกล่าว	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้

ตาราง 49 (ต่อ)

รายการ	ความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าความ สอดคล้อง	ความ หมาย
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
11. ท่านประมาณการจำนวนสินค้าและบริการที่ต้องผลิตได้อย่างไร ได้รับข้อมูลข่าวสารความต้องการสินค้าและบริการจากนักท่องเที่ยวผ่านช่องทางใดบ้าง	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
12. ท่านคิดว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานในธุรกิจท่าน	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
13. ท่านคิดว่าปัญหาหรือข้อเสียใดบ้าง ที่หากได้รับการปรับปรุงและพัฒนาแก้ไขแล้ว จะทำให้การดำเนินธุรกิจของท่านมีประสิทธิภาพ หรือทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
14. ท่านคิดว่าการพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานใดของท่าน ที่จะส่งผลต่อการท่องเที่ยวชุมชนกสะทอนให้เกิดความยั่งยืน	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
แนวทางในการจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนกสะทอนอย่างยั่งยืน						
15. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืนหรือไม่อย่างไร	1	0	1	2	0.66	ใช้ได้

ตาราง 50 ค่าความสอดคล้องของข้อความและวัตถุประสงค์เพื่องานวิจัย ชุดเครื่องมือที่ 1 (4) แบบสัมภาษณ์กลุ่มผู้ปฏิบัติ ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสทอน

รายการ	ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าความสอดคล้อง	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
กิจกรรมดึงดูดใจในการท่องเที่ยว สถานที่ และสินค้าและบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน						
1. การท่องเที่ยวภายในชุมชนกสทอนมีกิจกรรมการท่องเที่ยว สถานที่ และสินค้าหรือบริการอะไรบ้างที่ชุมชนมีไว้เพื่อนำเสนอแก่นักท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวใดที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้บริการมากที่สุด เพราะเหตุใด	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2. กิจกรรมการท่องเที่ยว สถานที่ และสินค้าหรือบริการข้างต้นนั้นมีประวัติความเป็นมาอย่างไร มีเอกลักษณ์โดดเด่นที่แตกต่างจากที่อื่น ๆ หรือไม่ อย่างไร	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
3. ปัจจุบันชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสทอน มีการดำเนินงานจัดการท่องเที่ยวชุมชนอย่างไร โครงสร้างการบริหารงานเป็นรูปแบบใด และการจัดการดังกล่าวส่งผลดีและผลเสียต่อชุมชนหรือไม่ อย่างไร	1	0	1	2	0.66	ใช้ได้
4. ชุมชนมีส่วนร่วมกับการจัดการท่องเที่ยวชุมชนในขั้นตอนใดบ้าง และมีรูปแบบการมีส่วนร่วมอย่างไร	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้

ตาราง 50 (ต่อ)

รายการ	ความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าความ สอดคล้อง	ความ หมาย
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน และองค์กรหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในดำเนินกิจกรรม						
5. โปรดเล่าประสบการณ์การในการดำเนินงานจากต้นทาง-ปลายทาง ว่ามีกระบวนการดำเนินกิจกรรมอย่างไรบ้าง กรุณาอธิบายโดยละเอียดตามลำดับขั้นตอน เพื่อให้เห็นถึงภาพรวมของการทำงาน	0	1	1	2	0.66	ใช้ได้
6. ภายในกระบวนการดำเนินกิจกรรมการ ท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้น มีองค์กรหรือ หน่วยงานใดบ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โปรดระบุ ชื่อบุคคลหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องนั้น	1	0	1	2	0.66	ใช้ได้
7. ชมรมฯ มีการจัดสรรผลประโยชน์ที่ได้แก่ ชุมชนท้องถิ่น และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องใน รูปแบบใดบ้าง อย่างไร	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนกสะเกษตอน						
8. ชมรมฯ มีการประเมินความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการการหรือไม่ มีผล ความพึงพอใจเป็นเช่นไร และมีประเด็นหรือ ข้อร้องเรียนในเรื่องอะไรบ้าง อย่างไร	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
9. ชมรมฯ มีการจัดทำแผนการท่องเที่ยว หรือไม่ และที่ผ่านมามีดำเนินงานได้ตามแผน หรือไม่ อย่างไร	1	0	1	2	0.66	ใช้ได้
10. จากขั้นตอนการดำเนินงาน ท่านคิดว่ามี ปัญหาหรืออุปสรรคในขั้นตอนใดบ้างที่หาก ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาแก้ไขให้มี	1	0	1	2	0.66	ใช้ได้

ตาราง 50 (ต่อ)

รายการ	ความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าความ สอดคล้อง	ความ หมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นแล้ว จะทำให้การจัดการ การท่องเที่ยวโดยชุมชนมีประสิทธิภาพและทำ ให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ นำไปสู่ความ ยั่งยืนของการท่องเที่ยวมากขึ้น	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
11. ทางชมรมฯ มีการดำเนินการอย่างไรในการ แก้ไขปัญหาหนี้ รวมทั้งมีการวางแผนเพื่อการ ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานไว้หรือไม่ อย่างไร เพื่อป้องกันไม่ก่อให้เกิดปัญหาดังกล่าว	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
12. โปรดได้วิเคราะห์การดำเนินการจัดการ พัฒนาการท่องเที่ยวประเด็นความยั่งยืน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดการความยั่งยืน ด้านความยั่งยืน ด้านสังคม-เศรษฐกิจ ด้านความยั่งยืนด้าน วัฒนธรรม และด้านความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ว่าได้มีการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
13. ในอนาคตทางชมรมฯ มีแผน/แนวทาง จัดการการท่องเที่ยวชุมชนที่มุ่งสู่ความยั่งยืน หรือไม่ อย่างไร	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
14. ชมรมฯ มีแนวทางการประเมินผลการ ดำเนินการจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน ในประเด็นความยั่งยืนหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
แนวทางในการจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนกสะท้อนอย่างยั่งยืน						
15. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการพัฒนาการ ท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน หรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้

ตาราง 51 ค่าความสอดคล้องของข้อความและวัตถุประสงค์เพื่องานวิจัย ชุดเครื่องมือที่ 2 แบบ
สังเกตขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน

รายการ	ความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าความ สอดคล้อง	ความหมาย
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
1. รายละเอียดการบันทึก วันที่สังเกต กิจกรรมการท่องเที่ยวและ ชื่อผู้สังเกต	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2. ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน การท่องเที่ยวในชุมชนกสทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ซึ่งแสดง รายละเอียดตัวแปรหรือทรัพยากรที่ใช้ ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ต้นทุน เวลา และคุณภาพตรง ตามความต้องการ ครอบคลุมกิจกรรม 4 อย่าง คือ 1) การจัดซื้อจัดหา (Supply) 2) การผลิต (Process) 3) ประโยชน์และคุณค่า (Value) 4) การเคลื่อนย้ายและการไหล (Movement and Flow)	0	1	1	2	0.66	ใช้ได้
3. รูปภาพประกอบกิจกรรม และ บันทึกภาคสนามอื่น ๆ	0	1	1	2	0.66	ใช้ได้

ตาราง 52 ค่าอำนาจการจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจการจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
คุณค่าในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่คาดหวัง		
1. กิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือโคร่งบนเขาภูมโล		
1	.473	.973
2	.524	.973
3	.659	.972
4	.534	.973
5	.401	.973
2. กิจกรรมการทำซิงผง		
1	.591	.972
2	.592	.972
3	.641	.972
4	.605	.972
5	.612	.972
3. กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์		
1	.669	.972
2	.589	.972
3	.563	.972
4	.618	.972
5	.647	.972



614255611

MSU-IThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 52 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจการจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่พบในการใช้บริการ กิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน		
1. กิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือ โคร่งบนเขาภูมโล		
1	.663	.972
2	.530	.972
3	.556	.972
4	.736	.972
5	.881	.972
6	.571	.972
7	.593	.972
8	.643	.972
9	.014	.974
2. กิจกรรมการทำชิงผง		
1	.689	.972
2	.705	.972
3	.675	.972
4	.665	.972
5	.674	.972
6	.562	.972
7	.469	.973
8	.622	.972
9	.539	.972



614255611

MSU-IThesis 62011060002 thesis / recv: 02042566 14:42:03 / seq: 9

ตาราง 52 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจการจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ปัญหา (ความสูญเปล่า) ที่พบในการใช้บริการ กิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน 3. กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์		
1	.665	.972
2	.755	.972
3	.454	.973
4	.755	.972
5	.607	.972
6	.829	.972
7	.697	.972
8	.564	.972
9	.595	.972
ความพึงพอใจต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยว 1. กิจกรรมการจัดการนำเที่ยวชมดอกนางพญาเสือ โคร่งบนเขาภูมโล		
1	.646	.972
2	.633	.972
3	.657	.972
4	.662	.972
5	.657	.972
6	.424	.973
7	.635	.972
8	.470	.973

ตาราง 52 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจการจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ความพึงพอใจต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยว		
2. กิจกรรมการทำชิงผง		
1	.497	.972
2	.456	.973
3	.556	.972
4	.600	.972
5	.531	.972
6	.488	.972
7	.656	.972
8	.728	.972
9	.654	.972
10	.837	.972
ความพึงพอใจต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยว		
3. กิจกรรมการพักผ่อนในโฮมสเตย์		
1	.656	.972
2	.883	.972
3	.805	.972
4	.819	.972
5	.581	.972
6	.689	.972

ภาคผนวก ญ
หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัย



คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
เลขที่หนังสือรับ... 9825
วันที่ 26 ต.ค. 2564
เวลา 16.01 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร 1758

ที่ อว 0605.1(9)/3794

วันที่ 14 ตุลาคม 2564

เรื่อง ขอส่งหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน

เรียน คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ตามที่นิสิตในสังกัดของท่านได้ยื่นโครงการวิจัยเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน จำนวน 1 เรื่อง ดังนี้

1. การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาชุมชนกอกสะท้อน อำเภอคำชะอี จังหวัดเลย : Supply Chain Development for Sustainable Tourism of Communities - Based Tourism A Case Study of Koksaton, Dansai District, Loei Province. (No.334/64)

บัดนี้ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พิจารณาโครงการวิจัยข้างต้น บนพื้นฐานด้านจริยธรรมการวิจัยในคนแล้ว เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2564 พร้อมทั้งมีมติอนุมัติรับรองโครงการวิจัยแบบยกเว้น (Exemption Review) ตามเอกสารใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในคนที่ส่งมาพร้อมกันนี้ ทั้งนี้หากมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในโครงการวิจัย ผู้วิจัยจักต้องยื่นขอรับการพิจารณาใหม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นางฉวีวรรณ อรรถเศรษฐัง)

เลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เรียน คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

- กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ ขอส่งหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน
- เพื่อโปรดทราบ
 - เพื่อโปรดพิจารณา
 - เห็นควรมอบ... ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม, หมายเหตุ แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการต่อไป

26 ต.ค. 64

26 ต.ค. 2564

26 ต.ค. 2564

26 ต.ค. 64



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เอกสารรับรองโครงการวิจัย

เลขที่การรับรอง : 318-334/2564

ชื่อโครงการวิจัย (ภาษาไทย) การพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชน
กรณีศึกษาชุมชนกอกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

ชื่อโครงการวิจัย (ภาษาอังกฤษ) Supply Chain Development for Sustainable Tourism of Communities
- Based Tourism A Case Study of Koksaton, Dansai District, Loei Province.

ผู้วิจัย : นางสาวชิรญา ตติยนันท์กุล

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม

สถานที่ทำการวิจัย : ชุมชนกอกสะทอน อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย

ประเภทการพิจารณาแบบ : แบบยกเว้น

วันที่รับรอง : 30 กันยายน 2564

วันหมดอายุ : 29 กันยายน 2565

ข้อเสนอการวิจัยนี้ ได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
มหาวิทยาลัยมหาสารคามแล้ว และอนุมัติในด้านจริยธรรมให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องข้างต้นได้ บนพื้นฐานของ
โครงร่างงานวิจัยที่คณะกรรมการฯ ได้รับและพิจารณา เมื่อเสร็จสิ้นโครงการแล้วให้ผู้วิจัยส่งแบบฟอร์มการปิด
โครงการและรายงานผลการดำเนินงานมายังคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หรือ
หากมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในโครงการวิจัย ผู้วิจัยจักต้องยื่นขอรับการพิจารณาใหม่

.....**ภรณ์ รุ่งจิตร**.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกษิษฐ์หญิงรัตรี สว่างจิตร)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)



MAHASARAKHAM UNIVERSITY ETHICS COMMITTEE FOR
RESEARCH INVOLVING HUMAN SUBJECTS

Certificate of Approval

Approval number: 318-334/2021

Title : Supply Chain Development for Sustainable Tourism of Communities - Based Tourism A Case Study of Koksaton, Dansai District, Loei Province.

Principal Investigator : Miss Wachiraya Tatiyanantakul

Responsible Department : Faculty of Tourism and Hotel Management

Research site : Koksaton, Dansai District, Loei Province

Review Method : Exemption review

Date of Manufacture : 30 September 2021

expire : 29 September 2022

This research application has been reviewed and approved by the Ethics Committee for Research Involving Human Subjects, Maharakham University, Thailand. Approval is dependent on local ethical approval having been received. Any subsequent changes to the consent form must be re-submitted to the Committee.

Ratree S.

(Asst. Prof. Ratree Sawangjit)

Chairman

Approval is granted subject to the following conditions: (see back of this Certificate)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาววชิรญา ตติยนั้นทกุล	
วันเกิด	วันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2525	
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา	
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 1592/2 หมู่บ้านอินโทร ถนนสุรนารายณ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 30000	
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	-	
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	-	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2547	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
	พ.ศ. 2557	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยขอนแก่น
	พ.ศ. 2565	ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ทุนวิจัย	-	
ผลงานวิจัย	-	



61425611

MSU-IThesis 62011060002 thesis / rev: 02042566 14:42:03 / seq: 9