

ลักษณะการดำเนินงานและรูปแบบของโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงราย

The Operation and Pattern of Homestay in Chiang Rai Province

(Received: October 22, 2018; Revised: December 18, 2018; Accepted: December 25, 2018)

สุทธดา ชัตติยะ¹

Suthada Khattiya

ณรงค์ ป้อมหลักทอง²

Narong Pomlaktong

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ลักษณะการดำเนินงานและรูปแบบของโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานและรูปแบบของโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงราย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยประธานชุมชน ผู้นำชุมชน ของโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงราย ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานจากกรมการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย และยังคงให้บริการอยู่จนถึงปัจจุบัน จำนวน 18 แห่ง โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้ลักษณะของโมเดลธุรกิจเป็นข้อคำถาม และศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษา พบว่า การดำเนินงานของโฮมสเตย์จะมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือ นักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวต่างชาติ และคนที่ต้องการมาศึกษาดูงาน โดยมาใช้บริการด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน และสามารถแบ่งรูปแบบของโฮมสเตย์ได้ 3 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 นักท่องเที่ยวที่ต้องการหาประสบการณ์แปลกใหม่ รูปแบบที่ 2 คนที่ต้องการมาศึกษาดูงาน และรูปแบบที่ 3 นักท่องเที่ยวที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคนในชุมชน

คำสำคัญ: โฮมสเตย์ โมเดลธุรกิจ

Abstract

This research was conduct on the topic of the operation and pattern of homestay in Chiang Rai province. The purposes of this study were to investigate the procedure of managing homestays business and to identify patterns of homestays in Chiang Rai province. In this study, both content analysis and in-depth interview were applied as a part of the data collection method. Business model structure was used as the interview guide to

¹ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง email: lekiz95@yahoo.com

School of Management Mae Fah Luang University

² สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

School of Management Mae Fah Luang University

conducted with the chairman of the community and leaders of the community from eighteen homestays. Selected homestays were certified from the Department of Tourism and Sports of Chiang Rai Province, Thailand. The finding indicated that the target customers were Thai tourists, foreign tourists, and the groups of visitors who are interested in homestay business. The results also revealed that the different group of customers interested in different areas and they have the different aim to visited homestays. The researcher could divide the patterns of the customers' expectation into three parts which consisted of; 1) The group of tourists who loved to experience some new experiences, 2) The group of tourists who would like to study about homestay business, and 3) The group of tourists who want to exchange knowledge and culture with the people in the local community.

Keywords: Homestay, Business model canvas

บทนำ

ในประเทศไทยภาคการท่องเที่ยวถือเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญ ในปี 2560 เศรษฐกิจไทยขยายตัวร้อยละ 3.90 ตามการส่งออกสินค้าและการท่องเที่ยว (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560 : 1) ปัจจุบันสถานการณ์การท่องเที่ยวของไทยดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยสนับสนุนการขยายตัวของภาคการท่องเที่ยวมาจากการขยายตัวของสายการบินต้นทุนต่ำ รวมถึงเศรษฐกิจที่คาดว่าจะฟื้นตัวชัดเจนขึ้นทั้งเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลก โดยในปี 2561 คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.06 - 7.15 จากปี 2560 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560 : 2) โดยแนวโน้มการท่องเที่ยวโลกที่มีผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (Cultural Tourism) เป็นกลุ่มตลาดการท่องเที่ยวที่เน้นการพักผ่อนหย่อนใจที่ใหญ่ที่สุด และคาดว่าจะเป็ตลาดที่มีการเติบโตเร็วที่สุดและเติบโตในระดับที่สูงต่อเนื่องในอนาคต และการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากขึ้น จึงเป็นเหตุให้การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นการท่องเที่ยวอีกทางเลือกหนึ่งที่เหมาะสมกับประเทศไทย เพราะนอกจากจะเป็นการนำการท่องเที่ยวมาเพิ่มรายได้สู่ชุมชนแล้วยังเป็นการเผยแพร่วัฒนธรรมชุมชนให้เป็นที่รู้จักในกระบวนการและขั้นตอนที่ยั่งยืนกว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอีกด้วย (กรมการท่องเที่ยว, 2560 : 19)

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดที่มีภูมิประเทศ ภูมิอากาศ ทรัพยากรธรรมชาติและ ความหลากหลายของชาติพันธุ์ที่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและ การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ทำให้จังหวัดเชียงรายมีรายได้จากการท่องเที่ยวในปีหนึ่ง ๆ เป็นจำนวนมากและมีอัตราการเจริญเติบโตขึ้นทุกปี โดยจังหวัดเชียงรายมีรายได้จากการท่องเที่ยวในปี 2557 – 2560 เป็นจำนวนเงิน 20,423.83, 22,848.08, 23,748.02 และ 26,053.86 ล้านบาทตามลำดับ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา,

https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=411&filename=index, 2560) โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการที่หน่วยงานภาครัฐทั้งระดับประเทศและระดับจังหวัดมีการตอบรับการท่องเที่ยว โดยมีการวางแผนยุทธศาสตร์ให้จังหวัดเชียงรายเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของล้านนา (Chiang Rai Capital of Lanna) มีกลยุทธ์พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และเชิงสุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มมูลค่าการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มรายได้และพัฒนาการท่องเที่ยวเน้นฐานเศรษฐกิจที่ยั่งยืน (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย, http://www.cots.go.th/pages/?page=cr_develop, 2561) อีกทั้งกระแสความนิยมในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและเชิงสร้างสรรค์มีเพิ่มมากขึ้น ทำให้คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายเพิ่มมากขึ้น การบริหารจัดการที่พึงสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและเชิงสร้างสรรค์จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญในการที่จะเพิ่มรายได้ให้กับคนในชุมชนได้อีกทางหนึ่ง

องค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ คือ โฮมสเตย์ ซึ่งเกิดจากการที่คนในชุมชนต้องการมีรายได้เสริมนอกเหนือจากรายได้หลัก จึงได้แบ่งพื้นที่ของบ้านพักอาศัยของตนเองและอาหารเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ปัจจุบันโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงรายที่จดทะเบียนและได้รับมาตรฐานรับรองและยังดำเนินงานอยู่มีจำนวน 18 แห่ง (กรมการท่องเที่ยว, 2559 : 3) แต่สิ่งที่พบในการดำเนินธุรกิจที่โฮมสเตย์ คือ คนในชุมชนขาดความรู้และทักษะด้านธุรกิจ ไม่มีรูปแบบในการดำเนินธุรกิจที่แน่นอน ไม่มีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ยากต่อการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จนอาจจะส่งผลให้ไม่มีความเข้มแข็งและยั่งยืนในชุมชน (กรประพัทธ์ เขียวหอม และ พรพันธุ์ เขมคุณาศัย, <https://bit.ly/2R5fIJ7>, 2560) เหตุนี้หากโฮมสเตย์และชุมชนที่ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ไม่มีการปรับตัวและพัฒนาตนเองให้รับกับการเปลี่ยนแปลงแล้ว ชุมชนนั้นอาจจะไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะการดำเนินงานและรูปแบบของโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงราย โดยจะศึกษาวิธีการดำเนินงาน และจำแนกรูปแบบของโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงราย รวมถึงหาโมเดลของธุรกิจโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงราย เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในพื้นที่ได้อย่างเต็มที่ และเพื่อเป็นต้นแบบสำหรับโฮมสเตย์ในจังหวัดอื่น ๆ ที่ต้องการจะดำเนินธุรกิจแบบธุรกิจเพื่อสังคม รวมทั้งเป็นแนวทางสำหรับพื้นที่อื่น ๆ อีกด้วย ส่งผลให้เกิดความเจริญเติบโตก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานและรูปแบบของโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาโมเดลของธุรกิจโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงราย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้พัฒนาองค์กรของตนเอง ทั้งการกำหนดนโยบาย การวางแผน และสร้างกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันในตลาด ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลประกอบการของธุรกิจ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้
2. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดเป็นแนวทางวางแผน ในการพัฒนาสนับสนุน อันจะส่งผลถึงความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ เศรษฐกิจโดยรวม และความเป็นอยู่ของประชาชนของประเทศไทยต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยประธานชุมชน ผู้นำชุมชน ของโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงรายที่ผ่านการรับรองมาตรฐานจากกรมการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย และยังคงให้บริการอยู่จนถึงปัจจุบัน จำนวน 18 แห่ง เนื่องจากประธานชุมชน ผู้นำชุมชน เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการโฮมสเตย์ จึงถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีทักษะและมีประสบการณ์ มีความรู้ถึงลักษณะการดำเนินกิจการโฮมสเตย์ในชุมชนเป็นอย่างดี

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องของโฮมสเตย์ และโมเดลธุรกิจ

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วยคุณลักษณะของโฮมสเตย์ และองค์ประกอบของโมเดลธุรกิจ 9 ส่วน ได้แก่ 1) กลุ่มลูกค้า 2) การเสนอคุณค่า 3) ช่องทาง 4) ความสัมพันธ์กับลูกค้า 5) กระแสรายได้ 6) ทรัพยากรหลัก 7) กิจกรรมหลัก 8) พันธมิตรหลัก และ 9) โครงสร้างต้นทุน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาลักษณะการดำเนินงานของโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงราย วิธีการศึกษาวิจัยที่ใช้เป็นแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยสร้างข้อคำถามจากโมเดลธุรกิจ (Business Model Canvas) และศึกษาจากเอกสารทุติยภูมิ เช่น หนังสือ ตำรา วารสาร บทความ วิทยานิพนธ์ และเอกสารประกอบการประชุมวิชาการที่เกี่ยวข้องในเรื่องของโฮมสเตย์ และโมเดลธุรกิจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยประธานชุมชน ผู้นำชุมชน ของโฮมสเตย์ในจังหวัด เชียงรายที่ผ่านการรับรองมาตรฐานจากกรมการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย และยังคงให้บริการ อยู่จนถึงปัจจุบัน จำนวน 18 แห่ง โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้เหตุผล ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเนื่องจากประธานชุมชน ผู้นำชุมชน เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาตั้งแต่เริ่ม ดำเนินกิจการโฮมสเตย์ จึงถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีทักษะและมีประสบการณ์ มีความรู้ถึงลักษณะการดำเนินงานของ โฮมสเตย์ในชุมชนเป็นอย่างดี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้วิธีการสังเกตร่วมกับการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ ในรูปแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อหา ลักษณะการดำเนินงานของโฮมสเตย์ตามองค์ประกอบแต่ละส่วนของโมเดลธุรกิจ โดยการเตรียมคำถาม หลัก ๆ ที่จะใช้สำหรับเป็นเครื่องมือในการเตรียมคำถามเพื่อสัมภาษณ์ และบันทึกข้อมูลที่ได้จาก การสัมภาษณ์โดยใช้เทปบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อนัดหมายเวลา สถานที่ที่ผู้รับการสัมภาษณ์สะดวกในการให้สัมภาษณ์
2. ทำการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นสัมภาษณ์ตามแนวคำถามกึ่งโครงสร้าง ที่ได้จัดเตรียมไว้ พร้อมกับบันทึกคำสัมภาษณ์ในแบบฟอร์มบันทึกข้อมูล และบันทึกเทป

การวิเคราะห์ข้อมูล

- ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษามีแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลจากที่รวบรวมได้ ดังนี้
1. การศึกษาเอกสาร วรรณกรรม และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโฮมสเตย์ และโมเดลธุรกิจ
 2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล โดยผู้วิจัย พิจารณาจากความเป็นไปได้ของคำตอบ โดยตรวจสอบและเชื่อมโยงกับข้อมูลจากแหล่งอื่น พิจารณา จากความน่าเชื่อถือของผู้ถูกสัมภาษณ์ และพิจารณาจากอคติหรือความโน้มเอียงของผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยการเปรียบเทียบกับผู้ถูกสัมภาษณ์คนอื่น ๆ จากการศึกษาบทสัมภาษณ์ที่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความเชื่อมโยง
 3. เมื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้ว ผู้ศึกษาวิจัยได้นำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ตีความ และสร้างเป็นข้อสรุปรูปแบบการดำเนินงานของโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงราย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยโดยใช้โมเดลธุรกิจเป็นข้อคำถาม พบว่า ลักษณะการดำเนินงานของโฮมสเตย์ในจังหวัด เชียงรายในวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อแรกมีดังนี้

1. ลูกค้า

ลูกค้าที่สนใจและมาใช้บริการโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงราย ได้แก่ 1) นักท่องเที่ยวที่ต้องการที่พัก ราคาถูก และต้องการเรียนรู้วิถีชีวิต วัฒนธรรมของคนท้องถิ่น 2) นักเรียน นักศึกษา ประชาชนที่ต้องการมาศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคนในชุมชน และ 3) นักท่องเที่ยวที่ต้องการประสบการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งมีทั้งที่เป็นคนไทยและคนต่างชาติ โดยมาใช้บริการด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน

2. คุณค่า

สิ่งที่นักท่องเที่ยวจะได้รับจากการมาใช้บริการหรือสิ่งที่โฮมสเตย์มอบให้แก่นักท่องเที่ยวนั้น ได้แก่ การได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่หาไม่ได้จากการพักในโรงแรมหรือที่พักทั่วไป ได้เรียนรู้วิถีชีวิตชุมชน ในท้องถิ่นที่ไปพัก ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์วิถีชีวิตแบบดั้งเดิมไม่ให้อุตสาหกรรมช่วยสร้างงาน สร้างรายได้เสริมให้กับคนในชุมชน ทำให้คนในวัยหนุ่มสาวอยู่ในชุมชน ไม่ออกไปหางานทำที่อื่น และส่งผลให้ชุมชนมีความมั่นคงยั่งยืน ครอบครัวมีความสุข

3. ช่องทาง

ในการเข้าถึงลูกค้าและสื่อสารถึงคุณค่าที่โฮมสเตย์มีไปยังลูกค้า นั้น ทางโฮมสเตย์จะใช้วิธีการผ่านทางเว็บไซต์ของชุมชนโฮมสเตย์ และของหน่วยงานราชการ ผ่านการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยใช้บริการผ่านทางเครื่องมือค้นหาออนไลน์ เช่น Google, Yahoo, Bing เป็นต้น รวมถึงทาง Social Media โดยทางแฟนเพจ เฟซบุ๊ก ไลน์ โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ โดยตรง และผ่านไกด์นำเที่ยว บริษัทนำเที่ยวที่จะแนะนำให้กับลูกค้าที่สนใจมาใช้บริการ รวมทั้งผ่านทางหน่วยงานราชการ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล โครงการหลวงเทศบาล เป็นต้น

4. ความสัมพันธ์กับลูกค้า

การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจในการมาใช้บริการและบอกต่อเพื่อนหรือคนที่รู้จัก ทางโฮมสเตย์จะใช้วิธีการบริการลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่มีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใด ๆ เพื่อเอาใจลูกค้า ให้ลูกค้าได้สัมผัสกับวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม รวมถึงให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน และลูกค้าสามารถเลือกทำกิจกรรมได้ตามความต้องการ

5. กระแสรายได้

รายได้ที่จะเข้ามาที่โฮมสเตย์ หลัก ๆ จะประกอบด้วยค่าที่พักและอาหาร ค่าการแสดงให้ลูกค้าชม ค่ากิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมตามฐาน การเดินป่า ค่านำเที่ยวภายในบริเวณชุมชน ค่าพาหนะเดินทางรับ – ส่งลูกค้าไปยังสถานที่ต่าง ๆ ค่าขายของที่ระลึก/สินค้าชุมชน แก่ นักท่องเที่ยว และค่าวิทยากรในกรณีที่ลูกค้าเข้ามาศึกษาดูงาน โดยสัดส่วนของรายได้มากกว่า 50% จะมาจากค่าที่พักและอาหาร รองลงมา คือ ค่ากิจกรรมต่าง ๆ ทั้งด้านการเรียนรู้และการท่องเที่ยว นอกเหนือจากนั้นจะเป็นค่าการแสดง และค่าขายสินค้าของชุมชน ตามลำดับ

6. ทรัพยากรหลัก

ในการดำเนินธุรกิจโฮมสเตย์สิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องมี ได้แก่ เจ้าของที่พักที่ต้องดูแลเอาใจใส่ลูกค้าดูแลที่พักให้มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ ไกด์ท้องถิ่นที่จะพาลูกค้าไปทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่พัก/บ้านพัก

ที่ยังคงความดั้งเดิมไม่เปลี่ยนแปลง คนในชุมชนที่ต้องให้ความร่วมมือในการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ดูแลสภาพแวดล้อมของชุมชน และร่วมมือในการให้บริการแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในชุมชน สภาพแวดล้อมของชุมชนที่ดี ยังคงความเป็นธรรมชาติ คงความดั้งเดิมของชุมชนเอาไว้ รวมถึงวัฒนธรรมดั้งเดิมของชุมชนที่ยังคงรักษาเอาไว้ไม่เปลี่ยนแปลง

7. กิจกรรมหลัก

สิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้าหรือกิจกรรมหลักที่สำคัญที่ต้องทำในการดำเนินธุรกิจโฮมสเตย์ ได้แก่ การรักษาประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชนเอาไว้ การดูแลสภาพแวดล้อมในชุมชน การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการ เช่น การเข้าอบรมต่าง ๆ รวมทั้งการร่วมมือกับบริษัทนำเที่ยว ไกด์นำเที่ยว เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้า

8. พันธมิตรหลัก

ผู้มีส่วนช่วยในการให้ธุรกิจโฮมสเตย์ดำเนินต่อไปได้ ได้แก่ เจ้าของบ้านที่ให้บริการที่พัก คนในชุมชน บริษัทนำเที่ยว ไกด์นำเที่ยว หน่วยงานราชการ/บริษัท ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว หน่วยงานราชการที่นำคนเข้ามาศึกษาดูงาน หน่วยงานราชการที่อบรมให้ความรู้แก่ชุมชนในการให้บริการลูกค้า รวมถึงลูกค้าเก่าที่เคยมาใช้บริการ และสื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต และสื่อสิ่งพิมพ์ที่นำเรื่องราวของชุมชนไปเผยแพร่

9. โครงสร้างต้นทุน

ค่าใช้จ่ายหลักที่ต้องจ่ายถึงแม้ว่าจะไม่มีลูกค้า แต่ต้องจ่ายเพื่อเตรียมพร้อมในการต้อนรับลูกค้า อยู่ตลอดเวลา ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่จ่ายในการดูแลที่พักให้สะอาด มีสภาพที่ดี ค่าใช้จ่ายในการดูแลสภาพแวดล้อมของชุมชน ขณะที่ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายก็ต่อเมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการ ได้แก่ ค่าแรงคนในชุมชนในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ค่าอาหารที่ให้บริการลูกค้า และค่าใช้จ่ายในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ค่าน้ำมัน ยานพาหนะ ค่าวัสดุอุปกรณ์

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะการดำเนินงานของโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงรายแล้ว สามารถแบ่งโมเดลธุรกิจของโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงรายตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ได้ดังนี้

รูปแบบที่ 1 กลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ลูกค้าที่เป็นทั้งคนไทยและคนต่างชาติที่ต้องการหาประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่ปกติจะหาไม่ได้ในการพักตามโรงแรมทั่วไป ซึ่งการได้พักอาศัยในบ้านเดียวกับเจ้าของบ้าน กินอาหารที่เจ้าของบ้านจัดหามาให้ ท่องเที่ยวตามธรรมชาติของชุมชนและเรียนรู้วิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมของชุมชนที่เข้าไปใช้บริการเป็นหลัก เป็นการสร้างประสบการณ์แปลกใหม่ให้กับตนเอง ลูกค้ากลุ่มนี้จะใช้เครื่องมือค้นหาออนไลน์ในการหาข้อมูล และยังมีการติดต่อผ่านไกด์นำเที่ยว บริษัทนำเที่ยว รวมถึงวิธีการบอกต่อ ราคาอาจจะไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการ แต่จะเน้นเรื่องประสบการณ์ที่ตนเองไม่เคยพบเจอเป็นหลัก ดังนั้นโฮมสเตย์จะต้องเน้นให้ลูกค้ามีส่วนร่วมกับกิจกรรมของชุมชน นำเสนอความเป็นดั้งเดิมของชุมชน ให้พัก ให้กินเหมือนกับคนในชุมชน เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ที่ลูกค้าไม่เคยพบ ทั้งยังต้องมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการต้อนรับดูแลลูกค้า และการให้ความร่วมมือเป็นพันธมิตรที่ดีกับบริษัทนำเที่ยว ไกด์นำเที่ยว บริษัทที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และสื่อมวลชนต่าง ๆ เพื่อช่วยในการสื่อสารไปยังลูกค้าได้อีกทางหนึ่ง

รูปแบบที่ 2 พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่จะเป็นคนไทยที่ต้องการเข้ามาศึกษาดูงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคนในชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้หรือนำไปพัฒนากับชุมชนของตนเอง เพื่อให้ตนเองและชุมชนที่ตนเองอาศัยอยู่มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีรายได้เพิ่มขึ้น โดยวิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ำกลุ่มนี้จะผ่านทางหน่วยงานราชการที่จัดกิจกรรมต่าง ๆ และนำผู้เข้าร่วมโครงการมาศึกษาดูงานที่โฮมสเตย์ ดังนั้นสิ่งสำคัญหลักของโฮมสเตย์ที่จะดูแลลูกค้ำกลุ่มนี้คือ จะต้องมียุทธศาสตร์ความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ชุมชนอื่น ๆ ยังไม่มีหรือมีแต่ยังไม่เท่ากับที่ชุมชนมี เพื่อนำมาถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาศึกษาดูงาน และสามารถนำไปใช้กับตนเองหรือชุมชนของตนเองได้ และการมีฐานกิจกรรมในชุมชน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างลูกค้ำกับคนในชุมชน รวมทั้งกิจกรรมที่ต้องทำ คือ การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหน่วยงานรัฐบาลและเอกชน

รูปแบบที่ 3 ลูกค้ำกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติที่ต้องการที่พักราคาถูก และต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีชีวิต วัฒนธรรมของคนท้องถิ่น ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่แตกต่างจากวัฒนธรรมของตนเอง ลูกค้ำกลุ่มนี้จึงไม่ได้ต้องการความสะดวกสบายหรือสิ่งอำนวยความสะดวก แต่ต้องการสิ่งที่เป็นธรรมชาติดั้งเดิม ไม่มีการปรุงแต่งหรือเปลี่ยนแปลงใด ๆ โดยเฉพาะการเรียนรู้ที่จะอยู่กับธรรมชาติ การหาอาหารเองในป่า การรักษาโรคภัยไข้เจ็บโดยสมุนไพรที่มีอยู่ในป่า ลูกค้ำที่มาใช้บริการจึงจะเป็นการบอกต่อจากลูกค้ำที่เคยใช้บริการและผ่านทางไกด์นำเที่ยว บริษัทนำเที่ยวเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นสิ่งสำคัญการดำเนินธุรกิจโฮมสเตย์คือ การรักษาเอกลักษณ์ ขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิมของชุมชนเอาไว้ ไม่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เพื่อที่จะเอาใจนักท่องเที่ยว รวมทั้งการดูแลรักษาป่าและสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่ตามธรรมชาติ และอีกสิ่งหนึ่งที่จะสามารถทำให้ลูกค้ำประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีก หรือบอกต่อคนรู้จัก คือ การดูแลนักท่องเที่ยวเสมือนเป็นคนในครอบครัว การยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยที่ดีต่อลูกค้ำ

การอภิปรายผล

จากการศึกษาลักษณะการดำเนินงานของโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงราย พบว่า ลูกค้ำของโฮมสเตย์จะประกอบไปด้วยนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยโฮมสเตย์จะติดต่อสื่อสารกับลูกค้ำผ่านทางหน่วยงานราชการ ไกด์นำเที่ยว บริษัทที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และวิธีการบอกต่อจากลูกค้ำเดิมเป็นหลัก ในการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้ำนั้นโฮมสเตย์จะมีวิธีการให้การต้อนรับลูกค้ำอย่างเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลลูกค้ำเสมือนเป็นคนในครอบครัว ไม่เอาเปรียบลูกค้ำ รวมถึงให้ลูกค้ำได้มีส่วนร่วมทำกิจกรรมกับคนในชุมชน สิ่งที่สำคัญที่โฮมสเตย์ต้องมีหรือดำเนินการนั้นบางอย่างก็เป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วตามธรรมชาติ ถือว่าเป็นทุนทรัพยากรที่โฮมสเตย์ไม่ต้องลงทุนเพิ่ม ได้แก่ ธรรมชาติที่ยังคงงดงาม วิถีชีวิต ประเพณีวัฒนธรรมของชุมชนที่ยังคงอยู่ รวมถึงคนในชุมชนที่คอยให้บริการแก่ลูกค้ำ ไกด์ บริษัทท่องเที่ยว หน่วยงานราชการที่แนะนำลูกค้ำให้เข้ามาใช้บริการ ลูกค้ำเก่าที่บอกต่อแก่คนรู้จัก ขณะเดียวกันโฮมสเตย์ก็มีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นเช่นกัน ในส่วนของการดูแลรักษาความสะอาดที่พักและชุมชน ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานราชการ ค่าแรงงานคนในชุมชน และค่าวัสดุอุปกรณ์ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ และการที่ลูกค้ำมาใช้บริการของโฮมสเตย์นั้น ลูกค้ำจะได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นการนอนบ้านเดียวกับเจ้าของบ้าน กินอาหารที่คนในชุมชนกินกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ กับคนในชุมชน ได้ร่วมทำ

กิจกรรมที่เป็นวิถีชีวิตภูมิปัญญาของคนในท้องถิ่น ได้ท่องเที่ยว เรียนรู้ในแหล่งธรรมชาติที่ยังคงความงาม ได้ความรู้ใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปพัฒนาตนเองหรือในชุมชนที่ตนเองอยู่ได้ และโฮมสเตย์จะมีค่าใช้จ่ายหลักที่ต้องจ่ายถึงแม้ว่าจะไม่มีลูกค้า แต่ต้องจ่ายเพื่อเตรียมพร้อมในการต้อนรับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่จ่ายในการดูแลที่พักให้สะอาด มีสภาพที่ดี ค่าใช้จ่ายในการดูแลสภาพแวดล้อมของชุมชน ขณะที่ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายก็ต่อเมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการ ได้แก่ ค่าแรงคนในชุมชนในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ค่าอาหารที่ให้บริการลูกค้า และค่าใช้จ่ายในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ค่าน้ำมันยานพาหนะ ค่าวัสดุ อุปกรณ์ ขณะเดียวกันก็มีรายได้มาจากการที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็ค่าที่พัก อาหาร ค่าน้ำดื่ม ค่าการแสดง ค่ากิจกรรม และจากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในชุมชน ซึ่ง Hassan (2012 : 68) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ลูกค้าเลือกสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของเราแทนที่จะเลือกของคู่แข่ง คุณค่าของสินค้าและบริการ อาจเป็นนวัตกรรมหรือการนำเสนอสิ่งใหม่หรือมีการเพิ่มคุณสมบัติพิเศษที่ทำให้คุณค่าเพิ่มขึ้น เช่น ความแปลกใหม่ และในการเข้าถึงลูกค้าและสื่อสารไปยังลูกค้านั้นจะใช้วิธีการผ่านทางเว็บไซต์ของชุมชน/โฮมสเตย์ และของหน่วยงานราชการ ผ่านการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยใช้บริการ ผ่านทางเครื่องมือค้นหาออนไลน์ รวมถึงทาง Social Media โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ โดยตรง และผ่านไกด์นำเที่ยว บริษัทนำเที่ยว รวมทั้งผ่านทางหน่วยงานราชการในการประชาสัมพันธ์ตามงานต่าง ๆ สอดคล้องกับ Lopatovska (2012 : 1775) ที่ว่า การเลือกส่วนผสมของช่องทางที่ลงตัวและเข้าถึงลูกค้าเป้าหมายจึงมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมากต่อธุรกิจ นอกจากนั้นช่องทางในการทำตลาดควรมีทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์เพื่อจะสามารถเข้าถึงลูกค้าได้มากที่สุด ขณะที่การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าจะใช้วิธีการบริการลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง ให้ลูกค้าได้สัมผัสกับวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม ให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน และลูกค้าสามารถเลือกทำกิจกรรมได้ตามความต้องการ รายได้หลักจะมาจากค่าที่พักและอาหาร รองลงมาคือ ค่ากิจกรรมต่าง ๆ ทั้งด้านการเรียนรู้และการท่องเที่ยว นอกเหนือจากนั้นจะเป็นค่าการแสดง และค่าขายสินค้าของชุมชน ทรัพยากรหลัก ได้แก่ ทุนทางธรรมชาติและทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่แล้วในชุมชน กิจกรรมหลักที่ต้องทำ ได้แก่ การรักษาประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชนเอาไว้ การดูแลสภาพแวดล้อมในชุมชน การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการ บริษัทนำเที่ยว ไกด์นำเที่ยว เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้า พันธมิตรที่สำคัญของโฮมสเตย์ ได้แก่ เจ้าของบ้านที่ให้บริการที่พัก คนในชุมชน บริษัทนำเที่ยว ไกด์นำเที่ยว หน่วยงานราชการ รวมถึงลูกค้าเก่าที่เคยมาใช้บริการ และสื่อมวลชนต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต และสื่อสิ่งพิมพ์ ที่นำเรื่องราวของชุมชนไปเผยแพร่ ซึ่งตรงกับ Falak, Chiu and Wee (2014 : 412) ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวในชุมชนจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้หากปราศจากการสนับสนุนของคนในชุมชน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อริสรา เสยานนท์ และ ไพรินทร์ สมภพสกุล (2553 : 95) ว่า การท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงครามควรเผยแพร่ความรู้ให้ผู้ประกอบการต่าง ๆ และองค์การบริหารส่วนตำบลอัมพวาควรสนับสนุนงบประมาณในการบริหารจัดการชุมชน เช่นเดียวกับ กรประพัทธ์ ศรีเขียวหอม และ พรพันธุ์ เขมคุณาศัย (2560 : 161) ที่ได้เน้นให้ความสำคัญของมาตรฐานโฮมสเตย์ คือ คำนึงถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวมากขึ้น มุ่งพัฒนาความรู้และทักษะแก่ชุมชน การสร้างเครือข่ายภายในและภายนอกชุมชน ขณะที่โฮมสเตย์จะมีค่าใช้จ่ายมาจากการดูแลที่พักให้สะอาด การดูแลสภาพ

แวดล้อมของชุมชน ค่าแรงคนในชุมชนในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ค่าอาหารที่ให้บริการลูกค้า และค่าใช้จ่ายในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

ในขณะที่ผลการศึกษาเพื่อหาโมเดลธุรกิจของโฮมสเตย์นั้น พบว่า สามารถแบ่งได้เป็น 3 โมเดล หรือ 3 รูปแบบ ได้แก่ โฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงรายรูปแบบที่ 1 ลูกค้าที่ต้องการหาประสบการณ์แปลกใหม่ กลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ลูกค้าที่เป็นทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ต้องการหาประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่ปกติจะหาไม่ได้ในการพักผ่อนที่โรงแรมทั่วไป ซึ่งการได้พักอาศัยในบ้านเดียวกับเจ้าของบ้าน กินอาหารที่เจ้าของบ้านจัดมาให้ ท่องเที่ยวตามธรรมชาติของชุมชนและเรียนรู้วิถีชีวิต ประเพณีวัฒนธรรมของชุมชนที่เข้าไปใช้บริการเป็นหลัก เป็นการสร้างประสบการณ์แปลกใหม่ให้กับตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิมพ์ลักษ์ พงศกรรังศิลป์ (2557 : 650) ที่พบว่า กลุ่มการท่องเที่ยวชุมชนบ้านโคกใครให้บริการนำเที่ยว กับนักท่องเที่ยว โดยมีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่โดดเด่น ได้แก่ สปาโคลนร้อนและทรายร้อน การชมปุมแดง การเก็บหอยดัลบ การพายเรือคายัค และ กุสุมา พรหมจันทร์ (2551 : 98) ที่พบว่า กิจกรรมท่องเที่ยวของโฮมสเตย์บ้านคลองเรือ อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร ได้แก่ การล่องแพไม้ไผ่ การตกปลา การเดินป่าศึกษาธรรมชาติ และกิจกรรมออกกำลังกายกับชุมชน ลูกค้ากลุ่มนี้จะใช้เครื่องมือค้นหาออนไลน์ในการหาข้อมูล และยังมีการติดต่อผ่านไกด์นำเที่ยว บริษัทนำเที่ยว รวมถึงวิธีการบอกต่อ ราคาอาจจะไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการ แต่จะเน้นเรื่องประสบการณ์ที่ตนเองไม่เคยพบเจอเป็นหลัก ดังนั้นโฮมสเตย์จะต้องเน้นให้ลูกค้ามีส่วนร่วมกิจกรรมของชุมชน นำเสนอความเป็นดั้งเดิมของชุมชน ให้พัก ให้กินเหมือนกับคนในชุมชน เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ที่ลูกค้าไม่เคยพบเจอ ทั้งยังต้องมีอัตรยาชัยไมตรีที่ดีในการต้อนรับดูแลลูกค้า และการให้ความร่วมมือเป็นพันธมิตรที่ดีกับบริษัทนำเที่ยว ไกด์นำเที่ยว บริษัทที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และสื่อมวลชนต่าง ๆ เพื่อช่วยในการสื่อสารไปยังลูกค้าได้อีกทางหนึ่ง

โฮมสเตย์รูปแบบที่ 2 ลูกค้าที่ต้องการมาศึกษาดูงาน ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นคนไทยที่ต้องการเข้ามาศึกษาดูงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคนในชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้หรือนำไปพัฒนากับชุมชนของตนเอง เพื่อให้ตนเองและชุมชนที่ตนเองอาศัยอยู่มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีรายได้เพิ่มขึ้น โดยวิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ากลุ่มนี้จะผ่านทางหน่วยงานราชการที่จัดกิจกรรมต่าง ๆ และนำผู้เข้าร่วมโครงการมาศึกษาดูงานที่โฮมสเตย์ ดังนั้นสิ่งสำคัญหลักของโฮมสเตย์ที่จะดูแลลูกค้ากลุ่มนี้ คือ จะต้องมียุทธศาสตร์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ชุมชนอื่น ๆ ยังไม่มีหรือมีแต่ยังไม่เท่ากับที่ชุมชนมี เพื่อนำมาถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาศึกษาดูงานและสามารถนำกลับไปใช้กับตนเองหรือชุมชนของตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับ เปรมปริดา ทองลา (<https://bit.ly/2R5Dzs1>, 2560) ที่ว่า วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตรชุมชนรักษ์เขาบายศรี อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เป็นโฮมสเตย์มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นในเรื่องของสวนผลไม้ ได้รับรางวัลเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน 1) รางวัลมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ปี พ.ศ. 2550 และ 2551 จากกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2) รางวัลมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ปี พ.ศ. 2552 และ 2554 จากกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กิจกรรมภายในชุมชน คือ ชมสวนผลไม้ พร้อมชิมผลไม้ และการมีฐานกิจกรรมในชุมชน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างลูกค้ากับคนในชุมชน สอดคล้องกับ กฤตยา เตยโพธิ์ และ พันัส โพธิ์บัติ (2561 : 20) พบว่า โฮมสเตย์บ้านคลองทราย

ตำบลวังน้ำเขียว เป็นหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ มีศูนย์เรียนรู้ชุมชน และมีจุดเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ทำให้มีผู้เข้ามาศึกษาดูงานจากกลุ่มเรียนรู้ต่าง ๆ และได้จัดตั้งกลุ่มโฮมสเตย์ในชุมชน เพื่อให้เป็นแหล่งที่พักสำหรับผู้เข้ามาศึกษาดูงานภายในชุมชน รวมทั้งกิจกรรมที่ต้องทำ คือ การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหน่วยงานรัฐบาลและเอกชน

และโฮมสเตย์แบบที่ 3 ลูกค้ำที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคนในชุมชน ลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติที่ต้องการที่พักราคาถูก และต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีชีวิต วัฒนธรรมของคนท้องถิ่น ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่แตกต่างจากวัฒนธรรมของตนเอง สอดคล้องกับ Noor, Hafiz, Aminuddin, et al. (2015 : 398) ที่ว่า การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์จะเน้นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผลิตภัณฑ์และบริการจากชุมชน ซึ่งนักท่องเที่ยวจะพักอาศัยกับครอบครัวในชุมชน และมีส่วนร่วมกับกิจกรรมประจำวันตามปกติ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การใช้ชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น และ Lama (2013 : 45) ที่กล่าวไว้ว่า เจ้าของที่พักจะให้บริการนักท่องเที่ยวเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานเท่านั้น โดยจะได้รับบริการเช่นเดียวกับเป็นคนในบ้าน กินอาหารแบบที่เจ้าของบ้านกิน และจะได้เรียนรู้ถึงวัฒนธรรมและธรรมชาติที่แตกต่างกัน ได้ทำกิจกรรมท้องถิ่น ชมความงดงามของพื้นที่ในท้องถิ่น รวมทั้งเรียนรู้วิถีชีวิตแบบดั้งเดิมของคนในพื้นที่ ลูกค้ำกลุ่มนี้จึงไม่ได้ต้องการความสะดวกสบายหรือสิ่งอำนวยความสะดวก แต่ต้องการสิ่งที่เป็นธรรมชาติดั้งเดิม ไม่มีการปรุงแต่งหรือเปลี่ยนแปลงใด ๆ โดยเฉพาะการเรียนรู้ที่จะอยู่กับธรรมชาติ การหาอาหารเองในป่า การรักษาโรคภัยไข้เจ็บโดยสมุนไพรที่มีอยู่ในป่า ลูกค้ำที่มาใช้บริการจึงจะเป็นการบอกต่อจากลูกค้ำที่เคยใช้บริการและผ่านทางไกด์นำเที่ยว บริษัทนำเที่ยวเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นสิ่งสำคัญการดำเนินธุรกิจโฮมสเตย์ คือ การรักษาเอกลักษณ์ ขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิมของชุมชนเอาไว้ไม่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เพื่อที่จะเอาใจนักท่องเที่ยว รวมทั้งการดูแลรักษาป่าและสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่ตามธรรมชาติ และอีกสิ่งหนึ่งที่จะสามารถทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีกหรือบอกต่อคนรู้จักคือ การดูแลนักท่องเที่ยวเสมือนเป็นคนในครอบครัว การยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยที่ดีต่อลูกค้ำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้ประกอบการควรนำผลที่ได้ไปใช้ในการกำหนดกลุ่มลูกค้ำเป้าหมายของตนเอง เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการตอบสนองความต้องการของลูกค้ำได้อย่างถูกต้องและนำไปสร้างกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันในตลาด เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยกลุ่มลูกค้ำที่ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในช่วงแรกซึ่งสามารถเห็นผลได้เร็วที่สุด คือ รูปแบบที่ 1 เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้ำที่อายุไม่มาก มีความรู้ด้านเทคโนโลยี ซึ่งผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงได้ง่ายในยุคปัจจุบัน และเป็นการลงทุนที่ไม่มากจนเกินไป การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การถ่ายภาพที่พัก กิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงถ่ายเป็นคลิปวิดีโอเพื่อให้ลูกค้ำสามารถมองเห็นภาพได้ เป็นต้น

ขณะที่หน่วยงานราชการควรช่วยเหลือในด้านโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ การอบรมความรู้เกี่ยวกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว การใช้เทคโนโลยีในการต่อยอดผลิตภัณฑ์ รวมถึงการลงทุนในเทคโนโลยี ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว แต่โฮมสเตย์ไม่สามารถที่จะทำได้ด้วยตนเอง เพราะต้องใช้เงินลงทุนและเทคโนโลยีที่สูงมาก จึงต้องอาศัยหน่วยงานราชการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดเป็นแนวทางวางแผน ในการพัฒนาสนับสนุน การให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ อันจะส่งผลถึงความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ เศรษฐกิจโดยรวม และความเป็นอยู่ของประชาชนของประเทศไทยต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาค้นคว้าความต้องการในส่วนของลูกค้าด้วยว่าลูกค้ามีความต้องการในด้านใด หรืออะไรที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกโฮมสเตย์ของลูกค้า เพื่อนำมาใชวางแผนและกำหนดกลยุทธ์
2. ศึกษาค้นคว้าปัจจัยความสำเร็จของโฮมสเตย์ที่เป็นต้นแบบในสถานที่อื่น เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงรายต่อไป

รายการอ้างอิง

- กรประพัทธ์ ศรีหวอม และ พรพันธุ์ เขมคุณาศัย. (2560). *องค์ความรู้งานวิจัยโฮมสเตย์ในบริบทของสังคมไทย* (พ.ศ. 2544 – 2558). สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2560, จาก <https://bit.ly/2R5fUJ7>
- กฤตยา เตยโพธิ์ และ พันธ โสธิบัติ. (2561). *วัฒนธรรมโฮมสเตย์ : การพัฒนารูปแบบการจัดการการท่องเที่ยว. วารสารวิชาการแพรววาทพาสลินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์*, 5(1), 20-40.
- กรมการท่องเที่ยว. (2559). *รายชื่อโฮมสเตย์จังหวัดเชียงรายที่ผ่านการรับรองมาตรฐานจากกรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- _____. (2560). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทย พ.ศ. 2560-2564*. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *สถิตินักท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2561, จาก กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา: https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=411&filename=index
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). *ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- กุสุมา พรหมจันทร์. (2551). *การศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสัมผัสวัฒนธรรมในรูปแบบโฮมสเตย์กรณีศึกษาโฮมสเตย์บ้านคลองเรือ อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร*. (ปริญญาานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). *รายงานภาวะเศรษฐกิจไทย ปี 2560*. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.

- เปรมปรีดา ทองลา. (2560). *แนวทางการพัฒนาโฮมสเตย์สู่มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย กรณีศึกษาโฮมสเตย์จังหวัดจันทบุรี*. สืบค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2560, จาก <https://bit.ly/2R5Dzs1>
- พิมพ์ภัส พงศกรรังศิลป์. (2557, ธันวาคม 1). การจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน : กรณีศึกษาบ้านโคกไคร จังหวัดพังงา. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 7(3), สืบค้นจาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/27460>
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย. (2560). *ยุทธศาสตร์การพัฒนา*. สืบค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2561, จาก สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย: http://www.cots.go.th/pages/?page=cr_develop
- อริสรา เสยานนท์ และ ไพรินทร์ สมภพสกุล. (2553). *การสร้างมูลค่าการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของธุรกิจโฮมสเตย์ : กรณีศึกษาโฮมสเตย์บริเวณตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงคราม*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- Falak, Shaista, Chiun, Lo May and Wee, Alvin Yeo. (2014, May 19). A repositioning strategy for rural tourism in Malaysia - community's perspective. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 220(14), Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814042384>
- Hassan, Almoatazillah. (2012, June 1). The value proposition concept in marketing : How customers perceive the value delivered by firms – A study of customer perspectives on supermarkets in Southampton in the United Kingdom. *International Journal of Marketing Studies*, 4(3), Retrieved from <http://dx.doi.org/10.5539/ijms.v4n3p68>
- Lama, Minki. (2013). *Community homestay programmes as a form of sustainable tourism development in Nepal*. (Degree Programme in Tourism). Centria University of Applied Sciences. Finland.
- Lopatovska, Irene. (2012, October 9). Toward a model of emotions and mood in the online information search process. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 65(9), Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/asi.23078>
- Noor, Mohd, Hafiz, Mohd, Aminuddin, Norliza, et al. (2015, April 25). Community-based homestay service quality, visitor satisfaction, and behavioral intention. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 222(12), Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816302671>

