

## บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จังหวัดน่านเป็นเมืองที่ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และอุดมไปด้วยทรัพยากรภูเขา ป่าไม้ แหล่งต้นน้ำและธรรมชาติที่สวยงาม มีแหล่งชุมชนเกษตรที่แสดงให้เห็นถึงวิถีการดำเนินชีวิตวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี และความเป็นอยู่ของชาวบ้านในชนบทที่มีอยู่หลายเผ่าพันธุ์และกิจกรรมการประกอบอาชีพทางการเกษตรที่มีความหลากหลาย เช่น การทำนาข้าว การปลูกพืชไร่ สวนผลไม้ สวนสมุนไพร การเลี้ยงสัตว์ การประมง การปลูกหม่อนเลี้ยงไหม ซึ่งจะผสมกลมกลืนกับธรรมชาติที่มีทัศนียภาพที่สวยงาม เกษตรกรรวมกลุ่มผลิตสินค้าเกษตรแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรจากไร่ นา ดังนั้นการส่งเสริมท่องเที่ยวตามสถานที่ดังกล่าวนี้ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะให้ความรู้ ให้ประสบการณ์แก่นักท่องเที่ยว สามารถสร้างรายได้จากการจำหน่ายสินค้า และค่าบริการ ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่เกษตรกร โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่แล้วในท้องถิ่นชนบทให้เกิดประโยชน์ และเป็นการช่วยแก้ปัญหาแรงงานที่ว่างงานสู่ชนบทในสภาพที่เศรษฐกิจตกต่ำ

นอกจากนี้ การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (Agro-tourism) นับเป็นรูปแบบใหม่ของการท่องเที่ยวที่จะทำให้มีการกระจายรายได้เข้าไปยังท้องถิ่นอย่างแท้จริงด้วย การนำนักท่องเที่ยวเข้าไปท่องเที่ยวในชุมชนภาคเกษตรกรรม เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชน และศึกษาหาประสบการณ์ ความรู้ในเรื่อง “เกษตรกรรม” ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้ง เกษตรกรรมแผนใหม่ เกษตรกรรมผสมผสาน หรือเกษตรกรรมทางเลือกที่ปลอดภัยเคมีก็ได้ ทั้งนี้ ผู้ที่มาจากสังคมเมือง หรือสังคม อุตสาหกรรม เมื่อได้เข้ามาสัมผัสกับสังคมเกษตรกรรม จะได้รับการพักผ่อนหย่อนใจ ความเพลิดเพลิน และในโอกาสเดียวกันก็จะได้รับความรู้ ประสบการณ์ที่แตกต่างจากชีวิตประจำวัน ที่ใกล้ชิดธรรมชาติ สงบ เรียบง่าย

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่สร้างแรงจูงใจในการศึกษา แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิทยานานแบบบูรณาการ ประกอบด้วย 3 โครงการย่อย คือ 1) สภาพการณ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิทยานาน 2) การศึกษาศักยภาพและการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิทยานาน 3) แนวทางการพัฒนาการตลาดการท่องเที่ยว และห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิทยานานแบบบูรณาการ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของการท่องเที่ยวเชิงเกษตร 2) เพื่อศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิทยานาน 3) เพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาการตลาดการท่องเที่ยวและห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิทยานาน ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก การเสวนา การสนทนากลุ่มย่อยและการใช้แบบสอบถาม แบบประเมินศักยภาพ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

**5.1.1 สถานการณ์ทั่วไปของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีน่าน** พบว่า น่านมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเป็นหลัก มีการระบุตัวตนทางการตลาดที่ชัดเจน มีทรัพยากรทางสถาปัตยกรรม และวัฒนธรรมที่มีอยู่เป็นจำนวนมากในเขตเมืองน่าน ทรัพยากรบางอย่างเริ่มสูญหายไปเรื่อยๆ ทั้งทรัพยากรที่จับต้องได้ เช่น แนวกำแพงเมือง ของใช้โบราณในชีวิตประจำวัน และทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ เช่น ศิลปะการละเล่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญา และงานหัตถกรรมต่างๆ ในระยะหลังกระแสการท่องเที่ยวของเมืองน่านเริ่มลดลง และยังพบอีกว่า นอกจากทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแล้ว น่านยังมีความโดดเด่นในเรื่องของการเกษตร ที่สามารถนำมาประยุกต์เข้ากับการท่องเที่ยว ในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเรียนรู้วิถีชีวิตเกษตร โดยเน้นการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวในการดำเนินกิจกรรมให้เกิดการเรียนรู้ด้านการเกษตรและวิถีการดำรงชีวิต วัฒนธรรม ประเพณี และเป็นการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดการเรียนรู้ทำให้เกิดประโยชน์ ก่อให้เกิดรายได้ต่อชุมชน และตัวเกษตรกร การท่องเที่ยว เชิงเกษตร จะเป็นการอนุรักษ์ ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนและผลกระทบต่อสภาพสิ่งแวดล้อม น่านมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่สำคัญที่ได้รับการส่งเสริมมาก่อน จากสำนักงานเกษตรจังหวัดน่าน ได้แก่ โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรบ้านมณีพุกษ์ โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรบ้านสันเจริญ โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรตำบลเรือง โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรตำบลศิลาเพชร เป็นต้น แต่ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในประเทศไทยแล้ว ยังไม่มีความโดดเด่นมาก คณะผู้วิจัย จึงได้ลงพื้นที่สำรวจเพื่อหาแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพและสร้างจุดขายต่อยอด ให้เกิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการต้อนรับนักท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของจังหวัดน่าน โดยศึกษาจากนักท่องเที่ยว 400 คน ส่วนใหญ่เป็นชาย 242 คน ร้อยละ 60.5 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 204 คน ร้อยละ 51 มีสถานภาพเป็นโสด 262 คน ร้อยละ 65.75 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 216 คน ร้อยละ 54 เป็นผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ 230 คน ร้อยละ 57.5 มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 236 คน ร้อยละ 59.00 ระยะเวลาที่พักในจังหวัดน่าน 2-3 วัน จำนวน 320 คน ร้อยละ 80.00 เดินทางท่องเที่ยวเอง 370 คน ร้อยละ 92.5 ไม่เคยมาเที่ยวจังหวัดน่าน 288 คน ร้อยละ 7.2 ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร/วารสาร แผ่นพับ ใบปลิว 180 คน ร้อยละ 45.00

สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่นิยมมาเที่ยวจังหวัดน่านส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี แต่ไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 96 ส่วนใหญ่ยังไม่เคยมาเที่ยวจังหวัดน่าน แต่ก็มีบางส่วนที่กลับมาเที่ยวซ้ำ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาในจังหวัดน่านส่วนใหญ่ เลือกเดินทางมาท่องเที่ยวเอง โดยมีงบประมาณในการเดินทางมาเที่ยวต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท ใช้ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว 2-3 วัน รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และวารสาร รองลงมาเป็นผู้บอก

### 5.1.2 ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีน่าน

พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีน่านทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.57 โดย มีความคาดหวังต่อ ด้านคุณค่าทางกายภาพและชีวภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 รองลงมา ศักยภาพการให้บริการของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรค่าเฉลี่ย 4.61 คุณค่าด้านองค์ความรู้ นวัตกรรม ภูมิปัญญา ค่าเฉลี่ย 4.59 ศักยภาพการดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.58 และ ศักยภาพการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีน่านพบว่า ในภาพรวม การรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีน่านทุกด้าน อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านคุณค่าทางกายภาพและชีวภาพ ค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมา ศักยภาพการดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวค่าเฉลี่ย 4.04 ศักยภาพการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรค่าเฉลี่ย 3.94 ศักยภาพการให้บริการของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรค่าเฉลี่ย 3.90 และ คุณค่าด้านองค์ความรู้ นวัตกรรม ภูมิปัญญา ค่าเฉลี่ย 3.86

จึงสรุปได้ว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีน่านอยู่ในระดับมากที่สุด แต่การรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีน่านอยู่ในระดับมาก ต่ำกว่าความคาดหวัง ดังนั้นจังหวัดหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ควรให้ความสำคัญและสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการปรับปรุง พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีศักยภาพในด้านต่างๆทั้งทางด้านกายภาพ ชีวภาพ การดึงดูดใจ การบริหารจัดการและการบริการของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร รวมทั้ง จัดกิจกรรมสื่อประชาสัมพันธ์ ในหลายๆช่องทางให้มากขึ้น พัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง ให้ชุมชนมีส่วนร่วม บริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน หรือบูรณาการการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดร่วมกัน ในลักษณะห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงเกษตร เป็นต้น เพื่อให้เป็นไปตามที่นักท่องเที่ยว คาดหวังได้ และจะนำมาซึ่งการเพิ่มจำนวนของนักท่องเที่ยว

**5.1.3 การศึกษาศักยภาพของการท่องเที่ยวเชิงเกษตร** พบว่า พื้นที่ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพพร้อมรองรับ การท่องเที่ยวเชิงเกษตร 4 แห่ง ประกอบด้วย บ้านมณีพฤกษ์ ต.งอบ อ.ทุ่งช้าง เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรขนาดกลาง (รองรับนักท่องเที่ยวได้ 51-500 คน) มีระดับคะแนนประเมินรวม 70 คะแนน มีค่าคะแนนประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรในระดับดี และบ้านดอนมูลพัฒนา ต.ตุ้ใต้ อ.เมือง จ.น่าน เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรขนาดเล็ก (รองรับนักท่องเที่ยวได้ 1-50 คน) มีระดับคะแนนประเมินรวม 63.33 คะแนน มีค่าคะแนนประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรในระดับดี

ส่วนแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร แบบบริการอาหารสำหรับท่องเที่ยว ที่มีค่าคะแนนประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรในระดับดีมาก ได้แก่ ฟาร์มเห็ดหัวน้ำ อ.ปัว เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรขนาดกลาง (รองรับนักท่องเที่ยวได้ 51-500 คน) มีระดับคะแนนประเมินรวม 80.33 คะแนน มีค่าคะแนนประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรในระดับดีมาก และแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรเกษตรอินทรีย์สมัยใหม่ ฟาร์มเฟมฝ้าย อ.เมือง จ.น่าน เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรขนาดกลาง(รองรับนักท่องเที่ยวได้ 51-500 คน) มีระดับคะแนนประเมินรวม 67 คะแนน มีค่าคะแนนประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรในระดับดี

จากการประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรข้างต้น จำเป็นต้องนำเสนอแนวทางในการพัฒนาด้านการตลาดการท่องเที่ยวท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีน่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนา

ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงเกษตรด้านบุคลากร เพื่อประโยชน์ต่อชุมชนเป้าหมาย และเพื่อบูรณาการความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสีย ในการพัฒนาแผนท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีที่น่าต่อไป

**5.1.4 แนวทางการพัฒนาการตลาดและห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีที่น่า**  
ในรูปแบบบูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วน โดยมุ่ง พัฒนาความรู้ทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร เพื่อเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และเกษตรกรที่เป็นผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม เพื่อให้เกิดการบูรณาการ การดำเนินกิจกรรมทางการตลาดร่วมกันในลักษณะห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีที่น่า

ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัจจุบันด้านกลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีที่น่าแบบบูรณาการ ข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการสำรวจพื้นที่และความต้องการของกลุ่มเกษตรกรผู้ประกอบการอาชีพเสริมด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีที่น่า และผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วย สำนักงานเกษตรจังหวัดน่าน กลุ่มท่องเที่ยวจังหวัดน่าน และวิทยาลัยชุมชนจังหวัดน่าน ทำให้ได้ข้อมูลสำคัญที่สามารถนำไปใช้ประกอบ การกำหนดพื้นที่วิจัยที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมายสำหรับงานวิจัยนี้ 4 แห่ง ได้แก่ 1) หมู่บ้านมณีพฤกษ์ อำเภอทุ่งช้าง 2) ฟาร์มเห็ดบ้านหัวน้ำ อำเภอปัว 3) ฟาร์มเฟมฝ้าย อำเภอเมือง และ 4) กลุ่มเกษตรกรบ้านดอนมูลพัฒนา อำเภอเมือง ส่วนในด้านความสามารถทางการตลาดและห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีที่น่าแบบบูรณาการนั้น พบว่า เนื่องด้วยมีอุปสรรคด้านการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรมในแต่ละพื้นที่เป้าหมาย และข้อจำกัดของเกษตรกรที่ดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวเป็นอาชีพเสริมแต่ไม่ใช่อาชีพหลัก ทำให้เกษตรกรที่เป็นผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีที่น่ามีมุมมองแยกส่วนระหว่างการเกษตรกรรม วัฒนธรรมชุมชนกับการท่องเที่ยว รวมถึงขาดทักษะและขาดประสบการณ์การจัดการทางการตลาดท่องเที่ยว จนนำมาสู่การกำหนดกรอบในการค้นหาแนวทางการพัฒนาการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีที่น่า การอันเกิดจากความร่วมมือของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการบริหารการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีที่น่า ประกอบด้วย สำนักงานเกษตรจังหวัดน่าน องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น กลุ่มท่องเที่ยวจังหวัดน่าน และเกษตรกรที่เป็นกลุ่มผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีที่น่า จึงทำให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับ แนวทางการบูรณาการกิจกรรมการตลาดร่วมกันในลักษณะห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีที่น่าแบบบูรณาการ และจากการศึกษาสภาพปัจจุบัน ด้านกลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีที่น่าแบบบูรณาการ ได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจคือ การนำการท่องเที่ยวไปเชื่อมโยงระหว่างวิถีเกษตรกรรมและวัฒนธรรมชุมชนตามแบบฉบับของคนน่านในพื้นที่เป้าหมายสำคัญทั้ง 4 แห่ง ที่ต้องบูรณาการรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นหมู่บ้านมณีพฤกษ์ ฟาร์มเห็ดบ้านหัวน้ำ ฟาร์มเฟมฝ้าย และกลุ่มเกษตรกรบ้านดอนมูลพัฒนา ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด จะต้องมุ่งความสนใจและตระหนักถึงแนวคิด “น่าน...วิถีเกษตรเพื่อการท่องเที่ยว” หรือ การท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรมวิถีที่น่า (Agro-tourism with Nan-Lifestyle) เป็นพื้นฐานสำคัญ สำหรับการพัฒนาและการบริหารจัดการในทุกๆด้าน ทำให้เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวมิติใหม่ ที่กระจายรายได้เข้าไปในจังหวัดน่านอย่างแท้จริง นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ที่มาจากสังคมเมืองมีโอกาสได้มาสัมผัสกับสังคมเกษตรกรรมทั้ง 4 แห่งในจังหวัดน่าน ที่แตกต่างจากการท่องเที่ยวทั่วไป สิ่งที่ได้รับคือ การพักผ่อนหย่อนใจที่สร้างความเพลิดเพลินไปพร้อมๆ กับการได้รับความรู้และประสบการณ์ที่ใกล้ชิดธรรมชาติที่สงบและ

เรียบง่าย ได้เรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชน ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมแผนใหม่ หรือเกษตรกรรมทางเลือก ที่ปลอดสารเคมี ขณะเดียวกันชุมชนเกิดการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานที่พักแรมในหมู่บ้านเกษตรกรรมหรือโฮมสเตย์ รวมถึงมีความพยายามด้านบริหารจัดการให้เหมาะสมตามบริบทพื้นที่ ส่วนการศึกษาความต้องการด้านความรู้และทักษะของชุมชนและผู้ประกอบการ ในการพัฒนาการตลาด สำหรับนักท่องเที่ยวโดยชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในประเทศไทยและกลุ่มประเทศอาเซียน พบว่า แนวทางการพัฒนาตลาดมีลักษณะตามกรอบคำว่า SPECIAL ซึ่งมาจากตัวย่อและได้แก่ S: Segment, P: Sense of place, E: Experience, C: Communication, I: Information Technology, A: Access, L: Linkage โดยแบ่งออกเป็น 2 แนวทางคือ การตลาดการท่องเที่ยวโดยชุมชนสำหรับชุมชน และการตลาดการท่องเที่ยวโดยชุมชนสำหรับบริษัทนำเที่ยว ซึ่งเป็นไปตามที่ Paresh V. Joshi & Milind B. Bhujbal (2012) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรไว้ว่าเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการในฟาร์มเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ บันทึกร การศึกษาหรือเพื่อความสนุกสนาน กิจกรรมเชิงเกษตรในฟาร์ม โรงบ่มไวน์ ปศุสัตว์ กับวัฒนธรรมท้องถิ่น หรือกิจกรรมอื่นๆ ของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่มีความน่าสนใจ

จากการศึกษาความสามารถทางการตลาดและห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีบ้านแบบบูรณาการยังได้ข้อค้นพบสำคัญอีกคือ เกษตรกรผู้ประกอบการอาชีพเสริมด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ในจังหวัดน่าน เป็นผู้ที่มีศักยภาพในการดำเนินกิจกรรมทางการเกษตร แต่ยังคงขาดองค์ความรู้ ด้านการจัดการทางการตลาดท่องเที่ยว และการจัดการพื้นที่ เพื่อใช้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีบ้าน จึงสะท้อนถึงการขาดแนวทางการจัดการที่ดี ด้านข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน ต้องค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง ทั้งเรื่อง แหล่งท่องเที่ยวที่พัก ร้านอาหาร เส้นทางเดินทาง ส่งผลให้รูปแบบของการท่องเที่ยวที่ผ่านมา จึงเป็นโปรแกรมการท่องเที่ยวในลักษณะศึกษาดูงาน โดยไม่ได้มีการแวะเยี่ยมชม แหล่งท่องเที่ยวด้านเกษตรกรรมต่างๆ ที่พื้นที่ส่วนใหญ่ในจังหวัดน่านเป็นพื้นที่ ที่ดำเนินกิจกรรมเชิงเกษตรวิถีบ้าน และพบว่าปัญหาที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่ประสบในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวแบ่งได้เป็น 3 ด้านคือ ปัญหาด้านการจัดการข้อมูลข่าวสารและความรู้ ปัญหาจากลักษณะการทำงานในบริบทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และปัญหาการพัฒนาอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ดังนั้น ความร่วมมือระหว่างเกษตรกรผู้ประกอบการอาชีพเสริมด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยมีคณะผู้วิจัยเป็นตัวกลางชี้แนะในการขับเคลื่อนผ่านวิธีการการเสวนากลุ่มย่อย (Focus group) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การอบรมให้ความรู้ และการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อส่งเสริมการฝึกทักษะ และร่วมมือกัน ค้นหาแนวทางการจัดการการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีบ้านในลักษณะที่บูรณาการร่วมกัน ระหว่างเกษตรกรผู้ประกอบการอาชีพเสริมด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จึงส่งผลให้ ชุมชนเกษตรกรรมได้รับองค์ความรู้สำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในจังหวัดน่าน และเกิดเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงการดำเนินกิจกรรมร่วมกันในลักษณะห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรมภายในจังหวัดน่าน ทั้งในส่วนของกิจกรรมหลัก กิจกรรมสนับสนุน และกิจกรรมเกี่ยวเนื่อง ดังนี้ **1) กิจกรรมหลัก** คือเครือข่ายที่ร่วมมือกันด้านบริการแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมในการท่องเที่ยว ที่พัก และร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ระหว่างชุมชนเกษตรกรรมของพื้นที่ 4 แห่ง

ได้แก่ หมู่บ้านมณีพฤกษ์-ฟาร์มเห็ดบ้านหัวน้ำ-ฟาร์มเพมผ้าย-และกลุ่มเกษตรกรกรบ้านดอนมูลพัฒนา  
**2) กิจกรรมสนับสนุน** คือ เครือข่ายที่ร่วมมือกันเพื่อสร้างรายได้จากการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยว  
 เพื่อเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และ **3) กิจกรรมเกี่ยวเนื่อง** คือเครือข่ายที่ร่วมมือกันเพื่อสร้างรายได้จาก  
 การจำหน่ายสินค้าเกษตรแปรรูป ผลผลิตทางการเกษตรจากไร่นาสวนผสม ที่หลากหลาย สวนผลไม้  
 สวนสมุนไพร และอื่นๆ ที่สนับสนุนการท่องเที่ยวด้วย เช่น หน่วยงานรับผิดชอบด้านสาธารณสุขโรค  
 หรือแม้แต่โครงสร้างพื้นฐานของประเทศที่อาจมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันเองก่อนที่จะถึงนักท่องเที่ยว

สรุป แนวทางการพัฒนาการตลาดและห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีบ้าน  
 แบบบูรณาการ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการพัฒนาการตลาดได้ตั้งแต่เรื่องการ  
 กำหนดตำแหน่งทางการตลาด (Positioning) ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีบ้านที่น่าสนใจว่าเป็น  
 จุดสัมผัส “แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตามวิถีชุมชนแบบฉบับคนบ้าน” และได้ข้อสรุปเกี่ยวกับ  
 ส่วนประสมการตลาดและห่วงโซ่อุปทานแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีบ้านแบบบูรณาการ  
 ที่มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้าน Product คือ แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรมวิถีบ้าน  
 ทั้ง 4 แห่ง ที่ใช้ความโดดเด่นของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ตามวิถีเกษตรของชุมชนใน  
 จังหวัดน่าน มากำหนดเป็นจุดขาย ที่สามารถดึงดูดความสนใจ จากนักท่องเที่ยวได้ 2) ด้าน Price คือ  
 การกำหนดค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยว ตามโปรแกรมท่องเที่ยว 3) ด้าน Place  
 คือ ช่องทาง ที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรในจังหวัดน่านทั้ง 4 แห่ง โดยมี  
 ช่องทางการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยว การเดินทาง พาหนะในการท่องเที่ยว  
 และที่พัก ผ่านช่องทาง Social Media ของการท่องเที่ยวจังหวัดน่าน ได้แก่ Facebook, YouTube,  
 Application และ Line หรือช่องทาง Website ศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยวจังหวัดน่าน หรือ  
 ช่องทางสายด่วนการท่องเที่ยวชมรมท่องเที่ยวจังหวัดน่าน ช่องทางหออัตลักษณ์บ้าน  
 ศูนย์ประสานงานวิทยาลัยชุมชนน่าน หรือช่องทาง Agency และจำเป็นต้องมีการใช้ระบบเทคโนโลยี  
 สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ 4) ด้าน Promotion คือ การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร  
 วิถีบ้าน ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรตามวิถีบ้านของชุมชน  
 ทั้ง 4 แห่ง ด้วยการให้ความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมในช่วงเทศกาลที่สำคัญ การจัดให้มีการบริการ  
 รถรับ-ส่งที่ประหยัดค่าใช้จ่ายสำหรับนักท่องเที่ยว การจัดบริการทัวร์จักรยานภายในพื้นที่  
 ของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มประสบการณ์การเดินทางของนักท่องเที่ยว การตกแต่งสถานที่  
 สำหรับมุมถ่ายรูปเพื่อเป็นจุด Check in ให้นักท่องเที่ยวสามารถบันทึกความทรงจำ การออกแบบ  
 กิจกรรมเสริมสำหรับงาน Event เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว และดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาในจังหวัด  
 น่าน การออกแบบแหล่งท่องเที่ยวแบบ Service Design สำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเป็นหมู่คณะโดยมี  
 การแจ้งล่วงหน้า และที่สำคัญมากที่สุดคือ นำการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ (Integrated  
 Marketing Communication: IMC) มาใช้เป็นเครื่องมือจัดกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวใน  
 ลักษณะ Digital Marketing เพื่อสร้างการรับรู้อย่างต่อเนื่องไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายอย่าง  
 ทัวถึง และเป็นตัวกลางในการสื่อสารที่ประหยัดค่าที่ ใช้จ่ายและสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว  
 ได้เร็วขึ้น อย่างไรก็ตามพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจะเปลี่ยนไปตามสถานการณ์และสภาพเศรษฐกิจ  
 ทำให้มีการคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น การแข่งขันด้านการท่องเที่ยว  
 ในหลายพื้นที่ เพื่อดึงความสนใจ ให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการเลือกจุดหมายปลายทางมากขึ้น

นักท่องเที่ยวจึงกลายเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน แต่ขณะเดียวกัน ศักยภาพของชุมชนเองก็ต้องสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัยด้วย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าลักษณะของ โฮ่อุปทาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีความแตกต่างจาก โฮ่อุปทานของอุตสาหกรรม อื่นเนื่องจากการท่องเที่ยว ไม่ได้เป็นภาคการผลิตหรือภาคบริการอย่างชัดเจน แต่เป็นการผสมผสานผลิตภัณฑ์ระหว่างสินค้ากับบริการ จึงทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความซับซ้อนมากกว่า โฮ่อุปทานการท่องเที่ยว จึงประกอบด้วย ผู้ผลิตและผู้ให้บริการ ที่แตกต่างกันหลายอย่าง และมีการติดต่อสัมพันธ์กันอย่างมาก

## 5.2 การนำไปใช้ประโยชน์

5.2.1 นักวิชาการ ผู้สนใจ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบสถานการณ์ทั่วไปของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรตามวิถีน่าน สามารถนำข้อมูลไปพัฒนาและบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรได้อย่างเหมาะสม เพื่อต่อยอดการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีน่าน ในอนาคตให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ของการท่องเที่ยวเชิงเกษตร อันจะนำมาซึ่งจำนวนนักท่องเที่ยวมากขึ้นรวมทั้งหากสามารถจัดการท่องเที่ยวได้เหมาะสมก็จะก่อให้เกิดรายได้แก่ชุมชน เกษตรกร อำเภอ และจังหวัดได้มากยิ่งขึ้น

5.2.2 ผู้ประกอบการ นักธุรกิจ และชุมชนการท่องเที่ยวได้ทราบถึงความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีน่าน และนำไปปรับใช้กับการประชาสัมพันธ์และพัฒนาให้ตรงเป้าหมาย ก็จะก่อให้เกิดรายได้แก่ชุมชน เกษตรกร อำเภอ และจังหวัดได้มากยิ่งขึ้น

5.2.3 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักยุทธศาสตร์จังหวัดน่าน สำนักงานส่งเสริมการเกษตรจังหวัดน่าน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดในการทำงานร่วมกับชุมชนเกษตร สามารถใช้แบบประเมินมาตรฐานการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการกีฬาและการท่องเที่ยว และผลการสำรวจของงานวิจัยนี้ ไปขยายผลเพื่อการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของพื้นที่เป้าหมาย เพื่อให้มีการพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรเดิม และแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรแห่งใหม่ โดยพัฒนาโปรแกรมท่องเที่ยวและกิจกรรมการเรียนรู้ของท่องเที่ยว เพื่อเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเดิม

5.2.4 ชุมชนเกษตรที่มีสินค้าการเกษตรที่มีมูลค่า สามารถพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการชุมชนเพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรได้ โดยเพิ่มมูลค่าจากรายได้การขายสินค้าการเกษตรที่เป็นการดำรงชีพประจำวัน พัฒนาพื้นที่ชุมชนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร โดยนำผู้ซื้อมายังแหล่งผลิตโดยตรง จะทำให้มูลค่าของเศรษฐกิจชุมชนเพิ่มขึ้น ลดต้นทุนในการขนส่งสินค้าที่นำไปขายภายนอกชุมชน และยังเป็นส่งเสริมรายได้เพิ่มของครอบครัวจากการเพิ่มมูลค่าสินค้าผ่านกระบวนการเรียนรู้ของนักท่องเที่ยวเชิงเกษตรได้

5.2.5 นักวิชาการ ผู้สนใจ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบสถานการณ์ปัจจุบันด้านกลยุทธ์การตลาดของการท่องเที่ยวและห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรมตามวิถีน่าน และสามารถนำข้อมูลไปศึกษาเพื่อต่อยอดการพัฒนาในอนาคต

5.2.6 เกษตรกรผู้ประกอบการอาชีพเสริมด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรมในจังหวัดน่านได้ทราบถึงความสามารถในการจัดการด้านการตลาดของตนเองและนำข้อมูลไปใช้พัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมทางการตลาดท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม

5.2.7 ได้แนวทางการพัฒนาการจัดการด้านการตลาดท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรมในจังหวัดน่านที่สามารถเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และเกษตรกรที่เป็นผู้ประกอบการอาชีพเสริมด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรมในจังหวัดน่าน เพื่อบูรณาการแหล่งท่องเที่ยวและการดำเนินกิจกรรม ทางการตลาดร่วมกันเป็นห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่สอดคล้องกับวิถีคนน่าน ตรงความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมาย ซึ่งหน่วยงานภาครัฐสามารถใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจอนุมัติงบประมาณ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) จังหวัดน่านควรมีการจัดการองค์ความรู้ของชุมชนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงเกษตร เพื่อให้ชุมชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่ถูกต้อง ตลอดจนสามารถนำไปประยุกต์ปฏิบัติได้

2) จังหวัดน่าน ควรจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวทางเลือกใหม่ เพิ่มเติมจากประเด็นการท่องเที่ยววัฒนธรรม เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ค้นหาประสบการณ์จากการท่องเที่ยวแปลกใหม่ และเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มจากผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรจากการดำรงชีพในประจำวัน ไปสู่การท่องเที่ยวเชิงเกษตร สร้างความผูกพันให้กับนักท่องเที่ยว มีกิจกรรมการเรียนรู้ที่นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วม

3) ผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารจัดการท่องเที่ยวทั้งในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับท้องถิ่น ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้ประกอบการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยว และชุมชนท่องเที่ยว ควรมีการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ เพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตร เป็นไปในทิศทางของแผนงานร่วมกัน และตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วน ซึ่งจะช่วยให้ภาพรวมการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเป็นทางเลือกใหม่ให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืน

ผลการวิจัยแบบมีส่วนร่วม ในการระดมสมองจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรมในจังหวัดน่าน ทำให้ได้ข้อสรุปประการสำคัญ จากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดคือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ควรเป็นหน่วยงานหลัก ในการทำหน้าที่เป็นตัวกลางกระตุ้น ส่งเสริมและประสาน ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวเกิดการเชื่อมโยงกันในทุกมิติ และเพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวมุ่งเน้นการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ในลักษณะที่บูรณาการร่วมกัน เป็นห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตามบริบทวิถีคนน่านได้อย่างเหมาะสม และตอบสนองต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้อย่างแท้จริง



### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลเฉพาะช่วงเวลาด้วยเหตุผลจากระยะเวลาในการวิจัย ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไป ควรให้ครอบคลุมทุกฤดูกาลท่องเที่ยว
- 2) การวิจัยครั้งนี้ ไม่ได้เก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง เนื่องจากข้อจำกัดของระยะเวลาของแผนงานวิจัยและฤดูกาลท่องเที่ยว ซึ่งควรให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการประเมินศักยภาพของการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ข้อมูลที่ได้จะได้นำไปปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการการท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม
- 3) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นความต้องการการพัฒนาศักยภาพของชุมชน เพื่อพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร โดยพัฒนารูปแบบและกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร สำหรับนักท่องเที่ยว ที่เป็นความต้องการของนักท่องเที่ยว และสอดคล้องกับแนวทางส่งเสริมการท่องเที่ยวมาเป็นเมืองต้นแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผ่านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในอนาคตต่อไป
- 4) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่ดำเนินการศึกษาในมุมมองของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนเกษตรกรผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรมในจังหวัดน่าน จึงทำให้ได้ข้อสรุปแนวทางการพัฒนา จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการการท่องเที่ยว เพียงฝ่ายเดียว ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติม จากมุมมองของนักท่องเที่ยว ที่เป็นผู้รับบริการจากแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาที่มีสอดคล้องและตรงความต้องการ ทั้งของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ