



Received: September 17, 2023

Revised: August 24, 2024

Accepted: August 28, 2024

ประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมดำน้ำตื้นในจังหวัดตรัง

Efficiency of Supply Chain Management for Snorkeling Activities in Trang Province

จตุติมา บุญมี*

กันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

*ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author) E-mail: Jutima.b@rmutsv.ac.th

Jutima Boonmee*

Kantimarn Chindaprasert

Tourism and Hotel Management Program, Mahasarakham University

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมดำน้ำตื้นในจังหวัดตรัง ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการนำเที่ยวและผู้เกี่ยวข้องภายในห่วงโซ่อุปทานประกอบด้วย ผู้บริหารและหัวหน้างาน พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ ผู้จัดการสินค้าและบริการ ตัวแทนจำหน่าย และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 15 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์คำหลักและวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิภาพทางการเงิน มีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่สูงจากความต้องการที่ไม่แน่นอนและการสำรองวัตถุดิบ จึงควรทราบความต้องการของนักท่องเที่ยว และจัดการคลังที่เหมาะสมเพื่อให้มีกำไรเพิ่มขึ้น 2) ประสิทธิภาพการทำงาน มีปัญหาการประสานงาน ควรมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และบริการให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และ 3) ประสิทธิภาพห่วงโซ่อุปทาน ยังขาดการประสานงานอย่างต่อเนื่อง ควรมีรูปแบบการบริการที่มีความเชื่อมโยงอย่างเหมาะสม เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาพรวมการจัดการภายในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมดำน้ำตื้นที่เป็นระบบ มีการเชื่อมโยงกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งผู้ประกอบการนำเที่ยวและผู้เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทาน ได้ทราบข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมดำน้ำตื้นให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การจัดการห่วงโซ่อุปทาน; กิจกรรมดำน้ำตื้น

Abstract

This research aims to evaluate the efficiency of supply chain management of snorkeling activities in Trang Province. In this qualitative research, 15 tour operators and stakeholders in the supply chain were interviewed, including executives and supervisors, on-duty staff, suppliers, agents, and government agencies. Data were collected by semi-structured interviews. Data were analyzed using keyword analysis and content analysis. The study results found that 1) financial efficiency has high cost from uncertain demand and raw material reserves, therefore, tourist demand should be known and appropriate inventory management should be conducted to increase profit. 2) in terms of work efficiency, there are coordination problems. There should be clear work guidelines and services that meet the needs of tourists. 3) The efficiency of the supply chain still lacks continuous coordination. There should be a service model that is appropriately linked to show the overall management within the snorkeling activity supply chain that is systematic, with links to various operational processes, so that tour operators and those involved in the supply chain can obtain information as a guideline to continuously improve the efficiency of the snorkeling activity supply chain management.

Keywords: Efficiency; Supply Chain Management; Snorkeling activities

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นภาคส่วนสำคัญที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจในหลายประเทศ โดยเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเดินทางของนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลก เกิดการจ้างงาน การกระจายรายได้จากหลายภาคส่วนธุรกิจเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 หรือ Corona Virus Disease 2019 ที่ระบาดทั่วโลกตั้งแต่ช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ทำให้นักท่องเที่ยวต้องหยุดเดินทางและยกเลิกกิจกรรมการเดินทางต่าง ๆ (Folinas & Metaxas, 2020) ส่งผลกระทบต่อภาคการจ้างงานและรายได้จากการท่องเที่ยวที่ขาดหายไป นับเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นตั้งแต่จุดเริ่มต้น



การเดินทาง ระหว่างการเดินทาง และจุดหมายปลายทางของการเดินทาง โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ซึ่งได้รับผลกระทบทั้งห่วงโซ่ (Gopalakrishnan, Peters & Vanzetti, 2020) จากเหตุการณ์ข้างต้น นับเป็นการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวครั้งใหญ่ ที่ทำให้ภาครัฐเล็งเห็นถึงความสำคัญของการแก้ไขปัญหาด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบ โดยประเมินถึงความเสี่ยงอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อภาคการท่องเที่ยวร่วมด้วย โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาทั้งห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ซึ่งต้องประเมินประสิทธิภาพในการประสานงานตั้งแต่ผู้จัดหาวัตถุดิบและบริการ บริษัทนำเที่ยว บริษัทตัวแทนท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถทำงานร่วมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลง พร้อมกับการกำหนดมาตรการและแนวทางการแก้ไขปัญหา ที่เน้นการออกแบบห่วงโซ่อุปทานให้มีความเข้มแข็ง มีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งลักษณะห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนั้น มีความสัมพันธ์แบบพึ่งพาซึ่งกันและกัน หากห่วงโซ่ใดห่วงโซ่หนึ่งได้รับผลกระทบ ก็จะเกี่ยวเนื่องและเชื่อมโยงกันทั้งระบบ ภาครัฐจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการสนับสนุนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทาน ได้มีการปรับตัวและปรับเปลี่ยนไปสู่แนวทางการดำเนินงานรูปแบบใหม่ ที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในระยะยาว โดยเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพให้มีความพร้อมในการดำเนินงาน และมีลักษณะการดำเนินงานที่ยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง จึงเป็นที่สังเกตได้ว่าหลังจากเหตุการณ์ COVID-19 ผ่านพ้นไป ลักษณะของการท่องเที่ยวและการให้บริการนำเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงไป เช่น การจํานําเที่ยวปรับเปลี่ยนเป็นกลุ่มเล็กลง มีการจำกัดปริมาณนักท่องเที่ยว เพื่อรักษาระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 หรือการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยและความสะดวกสบาย แต่ผลที่ตามมาคือ ต้นทุนที่สูงขึ้นจากการจัดโปรแกรมและเงื่อนไขรายละเอียดต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น (Ministry of Tourism & Sports, 2020)

จากปัญหาที่กล่าวมาในข้างต้น แนวคิดห่วงโซ่อุปทานจึงถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในการวิเคราะห์ภาพรวมของผู้ที่เกี่ยวข้องและการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อค้นหาแนวทางที่เหมาะสมให้กับภาคธุรกิจ เนื่องจากการบริหารห่วงโซ่อุปทานถือเป็นกุญแจและยุทธศาสตร์สำคัญที่จะส่งผลให้ธุรกิจยั่งยืนและประสบผลสำเร็จ จึงเห็นได้ว่าการวัดประสิทธิภาพห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว จะเน้นความสำคัญของกระบวนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายของการจัดการห่วงโซ่อุปทาน คือ การส่งมอบสินค้าบริการที่ต้นทุนต่ำแต่คงไว้ซึ่งคุณค่าและสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ ในการดำเนินงานต้องมีกระบวนการที่สามารถไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกกิจกรรมที่ส่งมอบบริการแก่นักท่องเที่ยว

กิจกรรมดำน้ำตื้นในจังหวัดตรังนับเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สำคัญของทะเลชายฝั่งอันดามัน ซึ่งมีความสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่ โดยจังหวัดตรังมีโปรแกรมดำน้ำตื้นแบบวันเดียว (One Day Trip) ในพื้นที่เกาะมุกด์ ถ้ำมรกต เกาะกระดาน และเกาะเชือก (Hokta, Wongmonta, Techakanaet & Praditphonlert, 2017) เมื่อได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่ส่งผลเชื่อมโยงต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งห่วงโซ่อุปทาน โดยเฉพาะผู้ประกอบการนำเที่ยว ซึ่งเป็นผู้ขับเคลื่อนหลักในห่วงโซ่อุปทาน จำเป็นต้องปรับตัวด้วยวิธีการ หรือรูปแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ธุรกิจยังคงอยู่ได้ เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ลดลง ประกอบกับต้องสามารถเผชิญกับสถานะการแข่งขันในด้านสินค้าและบริการที่คล้ายคลึงกัน และการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์การท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้นหลังจากเหตุการณ์ COVID-19 ผ่านพ้นไป โดยเฉพาะรูปแบบการท่องเที่ยวและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจึงเป็นสิ่งสำคัญ ในด้านการลดต้นทุนการเพิ่มมูลค่า การสร้างคุณค่า และการปรับปรุงประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทาน (Jena & Meena, 2019) โดยจะต้องปรับรูปแบบการดำเนินงานใหม่ ที่เน้นการลดต้นทุน การจัดการห่วงโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจให้มีกำไรและเกิดคุณค่าต่อนักท่องเที่ยว

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการนำแนวคิดห่วงโซ่อุปทานมาปรับใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของกิจกรรมดำน้ำตื้น ดังที่ Song (2012) ได้ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อลดต้นทุนแต่คงไว้ซึ่งคุณค่า



หากผู้ประกอบการเข้าใจความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในห่วงโซ่อุปทาน ก็จะช่วยให้อำนาจดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้น โดยเฉพาะตัวชี้วัดความสำเร็จในการจัดการด้านการเงิน ให้ความสำคัญกับการจัดการสินค้าคงคลังให้พอดี การลดขั้นตอนในการดำเนินงาน รวมไปถึงการบูรณาการการทำงานร่วมกันในทุกห่วงโซ่ เพื่อให้การจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับ Darmawan, Maulida & Nasito (2021) ที่ศึกษาการจัดการที่มีประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises) ว่าต้องมีความพร้อมและความยืดหยุ่น พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และที่สำคัญในการศึกษาของ Boonmee (2022) ได้ศึกษาห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมดำน้ำตื้นในจังหวัดตรัง ซึ่งพบกระบวนการดำเนินงานตั้งแต่ผู้จัดหาไปจนถึงปลายทาง คือ นักท่องเที่ยว ผ่านกระบวนการส่งมอบบริการต่าง ๆ และภายในห่วงโซ่อุปทานยังมีกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสูญเปล่า (Waste) ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการด้านต้นทุน ด้านการทำงาน และการจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยรวม จึงเป็นที่มาของศึกษาประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมดำน้ำตื้นในจังหวัดตรัง โดยนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานภายในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมดำน้ำตื้นให้มีประสิทธิภาพ

จากสภาพและปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมดำน้ำตื้น ซึ่งการจัดการห่วงโซ่อุปทานกิจกรรมดำน้ำตื้นที่มีประสิทธิภาพ จะเกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการนำเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานได้นำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์และสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมดำน้ำตื้นในจังหวัดตรัง

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อการสัมภาษณ์การปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดการห่วงโซ่อุปทานกิจกรรมดำน้ำตื้น ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมดำน้ำตื้นในจังหวัดตรัง โดยมีประสบการณ์มาแล้วมากกว่า 5 ปี ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ได้สัมผัสประสบการณ์และมีรูปแบบการดำเนินงานที่เป็นที่ยอมรับ สัมภาษณ์จนพบความอึดตัวของข้อมูล เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์เริ่มให้ข้อมูลที่ซ้ำกัน โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน ดังนี้ 1) กลุ่มผู้บริหารและหัวหน้างาน จำนวน 3 คน 2) กลุ่มพนักงานปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 3 คน 3) กลุ่มผู้จัดหาสินค้าและบริการ จำนวน 3 คน 4) กลุ่มตัวแทนจำหน่าย จำนวน 3 คน และ 5) กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 3 คน เนื่องจากเป็นผู้ขับเคลื่อนหลักในห่วงโซ่อุปทาน (Gopalakrishnan, Peters & Vanzetti, 2020) เพื่อประเมินผลกระทบกระบวนการและกิจกรรมตามกรอบการวัดประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทาน และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงประสิทธิภาพ (Song, 2012)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi- Structured Interview) การสร้างเครื่องมือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในการสัมภาษณ์ โดยกำหนดแนวคำถามเพื่อเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ในการประเมินประสิทธิภาพการจัดการของห่วงโซ่อุปทานไว้ และผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน เลขที่การรับรอง 330-338/2564

วิธีการเก็บข้อมูล เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564 - เมษายน พ.ศ. 2565 ณ ท่าเรือหาดปากเมง จุดดำน้ำตื้นที่เกาะมุกด์ ถ้ำมรกต เกาะกระดาน และเกาะเชือก จังหวัดตรัง

การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation Technique) จากแบบสัมภาษณ์โดยเก็บรวบรวม



ข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งในเรื่องหรือประเด็นเดียวกัน ประกอบด้วย 3 แหล่ง คือ ด้านเวลา ด้านสถานที่ และด้านบุคคล เพื่อตรวจสอบว่าหากเก็บข้อมูลจากทั้ง 3 แหล่งที่มีความแตกต่างกัน ข้อมูลจะมีความเหมือนและตรงกันหรือไม่ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือแหล่งที่มาของข้อมูล โดยจัดกลุ่มข้อมูล (Coding) วิเคราะห์คำหลัก (Domain Analysis) และ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสร้างข้อสรุปชั่วคราว จากนั้นทำบทสรุปร่วมกับกรอบแนวคิดประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทาน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานกิจกรรมด้านน้ำดื่มในจังหวัดตรัง โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเมินผลการดำเนินกิจกรรมด้านน้ำดื่มตามกรอบแนวคิดประสิทธิภาพในด้านการเงิน ด้านการทำงานและด้านห่วงโซ่อุปทานโดยรวม พบว่า การดำเนินงานของห่วงโซ่อุปทานกิจกรรมด้านน้ำดื่มในจังหวัดตรัง มีการดำเนินงานตามกรอบแนวคิดประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทาน แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่ต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพในอนาคต โดยผู้วิจัยได้อธิบายผลการศึกษาและยกตัวอย่างข้อมูลจากการสัมภาษณ์การดำเนินงานและแนวทางการปรับปรุงในอนาคตไว้ในตารางที่ 1

1. ประสิทธิภาพการจัดการด้านการเงิน ผลการศึกษา พบว่า มีต้นทุนที่เป็นภาระค่าใช้จ่ายจากการสำรองวัตถุดิบ ทำให้กำไรลดลง จำเป็นต้องหาแนวทางในการลดต้นทุน แต่คงไว้ซึ่งคุณค่าจากการบริการ
2. ประสิทธิภาพการจัดการด้านการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า มีการให้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว จำเป็นต้องหาแนวทางในการดำเนินงานและรูปแบบการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน
3. ประสิทธิภาพการจัดการด้านห่วงโซ่อุปทานโดยรวม ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะสินค้าและ การให้บริการยังขาดความโดดเด่น ขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน จำเป็นต้องหาแนวทางในการพัฒนาสินค้าและบริการให้เป็นที่สนใจและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 1 แสดงผลประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมด้านน้ำดื่มในจังหวัดตรัง

ประสิทธิภาพการจัดการ	รายละเอียด	ตัวอย่างคำสัมภาษณ์	
		รูปแบบการดำเนินงาน	แนวทางการปรับปรุงในอนาคต
ด้านการเงิน (Financial Performance)	ค่าใช้จ่ายและต้นทุนที่เกี่ยวข้องในการจัดกิจกรรมด้านน้ำดื่ม	“...มีต้นทุนในการดำเนินงานสูง...” The 1st person (Interview, January 26, 2022)	“...การปรับลดอุปกรณ์ที่ไม่จำเป็นและวางแผนด้านต้นทุนอาหารให้พอดีทำให้ลดต้นทุนลงได้...” The 1st person (Interview, April 20, 2022)
	การจัดเก็บและสำรองวัตถุดิบหรือสินค้าไว้สำหรับบริการ	“...ของที่ใช้งานในแต่ละครั้งจะเหลือทิ้งมากพอสมควร...” The 2 nd person (Interview, January 26, 2022)	“...ควรวางแผนและคำนวณความต้องการที่ใช้จริง ๆ น่าจะดีขึ้น...” The 2 nd person (Interview, April 20, 2022)
	ผลตอบแทนและกำไรที่ได้รับ	“...การลดต้นทุนค่าอาหาร...” The 1st person (Interview, January 26, 2022)	“...ควรวางแผนวัตถุดิบไว้ก่อนจะช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายได้...” The 1st person (Interview, April 20, 2022)



ประสิทธิภาพการ จัดการ	รายละเอียด	ตัวอย่างคำสัมภาษณ์	
		รูปแบบการดำเนินงาน	แนวทางการปรับปรุงในอนาคต
ด้านการทำงาน (Operational Performance)	การตอบสนอง ต่อความ ต้องการของ นักท่องเที่ยว	“...การบริการนักท่องเที่ยว...” The 3 rd person (Interview, January 26, 2022)	“...นักท่องเที่ยวจะมีความชอบ ต่างกัน พยายามสังเกตเขา และ บริการให้ตรงกับความต้องการ แต่ละกลุ่มก็จะไม่เหมือนกัน...” The 3 rd person (Interview, April 20, 2022)
	การบริการ ต่าง ๆ มีความ รวดเร็ว	“...การสื่อสารไม่ตรงกัน...” The 4 th person (Interview, January 26, 2022)	“...การสื่อสารให้เข้าใจตรงกัน จะ ช่วยได้มากในการทำงานให้เร็วขึ้น ...” The 4 th person (Interview, April 20, 2022)
	ความพร้อมใน การให้บริการ	“...ปัญหาการประสานงาน...” The 6 th person (Interview, January 26, 2022)	“...การประสานกับผู้เกี่ยวข้องให้ เข้าใจตรงกัน ช่วยได้มากในการ ทำงาน...” The 6 th person (Interview, April 20, 2022)
	คุณภาพของ สินค้าและ บริการ	“...ความรู้และเข้าใจลักษณะ ของโปรแกรม...” The 11 th person (Interview, January 26, 2022)	“...พอเราเปรียบเทียบให้เห็นว่า กิจกรรมค่าน้ำที่ตรงมีลักษณะ อย่างไร ก็จะขายง่ายขึ้น...” The 11 th person (Interview, April 20, 2022)
ด้านห่วงโซ่อุปทาน โดยรวม (Overall Supply Chain Performance)	ความยืดหยุ่น และปรับเปลี่ยน ต่อสถานการณ์	“...รูปแบบการเดินทางที่ เหมาะสม...” The 12 th person (Interview, January 26, 2022)	“...ต้องมีแนวทางในการทำงาน ทราบทิศทางที่เปลี่ยนแปลงไป เราก็เอาไปปรับกับการวางแผน งานของเราใหม่...” The 12 th person (Interview, April 20, 2022)
	ความพึงพอใจ ของ นักท่องเที่ยว	“...กิจกรรมค่าน้ำที่จะทำ ให้นักท่องเที่ยวชอบ...” The 15 th person (Interview, January 26, 2022)	“...นักท่องเที่ยวจะชอบมาก เช่น การบริการ อาหาร กิจกรรมค่าน้ำ ...” The 15 th person (Interview, April 26, 2022)

จากข้อมูลในตารางข้างต้น แสดงให้เห็นถึงข้อมูลการดำเนินงานภายในห่วงโซ่อุปทานที่แสดงถึง 1) ประสิทธิภาพทางการเงิน ที่มีปัญหาในการจัดการต้นทุนที่สูงจากค่าวัตถุดิบต่าง ๆ ที่ต้องเก็บสำรอง ทำให้มีกำไรจากการขายสินค้าและบริการที่ลดลง ในอนาคตควรให้ความสำคัญกับการวางแผน การคำนวณวัตถุดิบ เพื่อที่จะ



สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บวัตถุดิบสำรอง ทำให้ได้กำไรที่เพิ่มขึ้น 2) ประสิทธิภาพด้านการดำเนินงาน มีปัญหาในด้านการประสานงานและการสื่อสาร รวมถึงผู้ให้บริการขาดความรู้และทักษะในการให้บริการ ในอนาคตควรมีการกำหนดแนวปฏิบัติและรูปแบบการทำงานที่ชัดเจนขึ้น เพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจรูปแบบการทำงาน และสามารถบริการให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว และ 3) ด้านห่วงโซ่อุปทานโดยรวม พบว่ากิจกรรมด้านน้ำดื่มเป็นกิจกรรมหลักที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาใช้บริการ แต่ยังขาดความโดดเด่น ลักษณะของกิจกรรมในแต่ละบริษัทที่เปิดให้บริการแทบไม่มีความแตกต่าง ในอนาคตควรมีการเพิ่มเติมกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อสร้างความน่าสนใจเพิ่มขึ้น เช่น การสร้างเรื่องราวระหว่างการเดินทางเพื่อสื่อความหมายให้ประทับใจ การเล่นน้ำพักผ่อนระหว่างการเดินทาง รวมถึงการจัดโปรโมชั่นหรือแพ็คเกจเพื่อส่งเสริมการขาย และกระตุ้นการเดินทาง โดยผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลประสิทธิภาพที่ได้เพื่อนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมด้านน้ำดื่มในอนาคต ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมด้านน้ำดื่มในจังหวัดตรัง

ประสิทธิภาพทางการเงิน	ประสิทธิภาพการทำงาน	ประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทานโดยรวม
1) การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย 2) การกำหนดราคาให้เหมาะสม	1) การบริการให้ตรงกับความ ต้องการของนักท่องเที่ยวที่มี หลากหลายกลุ่ม 2) การให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง 3) การปรับปรุงคุณภาพการบริการ และสร้างความพร้อมการบริการ อย่างต่อเนื่อง	1) การพัฒนารูปแบบการบริการที่ทำ ให้นักท่องเที่ยวประทับใจ 2) การเพิ่มจุดเด่นให้สินค้าและบริการ 3) การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกใน การให้บริการ 4) การบริการและสถานการณ์ต่าง ๆ ช่วงหลังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

การอภิปรายผล

ประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมด้านน้ำดื่มในจังหวัดตรัง ซึ่งประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมด้านน้ำดื่มในจังหวัดตรังด้านการเงิน มีการดำเนินงานที่ใช้ต้นทุนสูง ซึ่งเกิดจากการสำรองวัตถุดิบเพื่อใช้ในการจัดกิจกรรม โดยเฉพาะค่าอาหาร ควรวางแผน โดยการคำนวณปริมาณวัตถุดิบให้พอดีเพื่อให้มีกำไรเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในกระบวนการดำเนินงาน ทำให้เกิดการลดต้นทุนได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Song (2012) ที่อธิบายถึงต้นทุนจากการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เกิดจากการสำรองวัตถุดิบ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีความต้องการที่ไม่แน่นอน และขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่เกี่ยวข้อง นับเป็นส่วนที่ทำให้เกิดต้นทุนได้เช่นเดียวกัน การจัดการคลังสินค้าให้พอดี และการลดขั้นตอนในการดำเนินงาน จึงมีความจำเป็น ประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมด้านน้ำดื่มในจังหวัดตรังด้านการดำเนินงานมีปัญหาในการประสานงาน ควรกำหนดแนวปฏิบัติและรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ Gonzalez-Torres, Rodríguez-Sanchez, & Pelechano-Barahona (2021) ที่ชี้ให้เห็นความสำคัญของการประสานร่วมกันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องภายในห่วงโซ่ ตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง และประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมด้านน้ำดื่มในจังหวัดตรังด้านห่วงโซ่อุปทานโดยรวม สินค้าและบริการยังขาดความโดดเด่น ควรพัฒนาสินค้าและบริการให้มีความแตกต่างและตรงตามต้องการ โดยคำนึงถึงการลดต้นทุน แต่คงไว้ซึ่งคุณค่าที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ สอดคล้องดังที่ Suhardi, Anisa & Widyo Laksono (2019) ที่อธิบายถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของห่วงโซ่อุปทานโดยรวมวัดได้จากการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นลง ทำให้ลดต้นทุน และผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจมากขึ้น



โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจะสามารถรับรู้ได้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากการใช้บริการ และกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในอนาคตผู้ประกอบการนำเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทาน ควรปรับปรุงประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทานในแต่ละด้าน เพื่อให้การดำเนินงานมีรูปแบบที่สามารถลดต้นทุน ลดขั้นตอน ลดแรงงาน และลดสัมผัสในการให้บริการ โดยปรับปรุงแบบการบริการที่มีมาตรฐาน ใช้คู่มือการดำเนินงานมากำหนดขั้นตอนต่าง ๆ และการถ่ายทอดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนั้น การจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมดำน้ำตื้นในจังหวัดตรังที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องทราบว่าสิ่งที่ต้องวัดประสิทธิภาพนั้นคืออะไร แล้วเลือกวิธีการที่เหมาะสมมาใช้ในการปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้ประกอบการนำเที่ยว สามารถนำผลการประเมินประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกิจกรรมดำน้ำตื้นจังหวัดตรังไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการภายในองค์กรให้ดีขึ้น และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันได้ โดยคำนึงถึงศักยภาพและความพร้อมด้านการเงิน การทำงาน และการดำเนินงานของห่วงโซ่อุปทานโดยรวม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ประเมินผลการปรับปรุงประสิทธิภาพในระยะยาว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงและมีความต่อเนื่อง หรือประเมินผลในด้านอุปสงค์ (Demand) เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงข้อมูลความต้องการ มาใช้ในการพัฒนากิจกรรมดำน้ำตื้นที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากเงินทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2565 คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

References

- Boonmee, J. (2022). *Supply Chain Management Model of Snorkeling Tourism to Enhance Competitiveness in Trang Province*. Doctor of Philosophy, Mahasarakham University. (in Thai)
- Darmawan, B. A., Laili Maulida, R. A. & Nasito, M. (2021). Supply Chain Performance of SMEs: The Role of Triple-A Strategy. *KINERJA*, 25(1), 91-102.
- Folinas, S. & Metaxas, T. (2020). *Tourism: The Great Patient of Coronavirus COVID-2019*. Retrieved 2020, January 15, from https://www.researchgate.net/publication/340771406_Tourism_The_Great_Patient_of_Coronavirus_COVID-2019
- Gonzalez-Torres, T., Rodríguez-Sánchez, J. L. & Pelechano-Barahona, E. (2021). Managing relationships in the Tourism Supply Chain to overcome epidemic outbreaks: The case of COVID-19 and the hospitality industry in Spain. *International Journal of Hospitality Management*, 92(2), 1-11.
- Gopalakrishnan, B. N., Peters R. & Vanzetti D. (2020). *COVID-19 and Tourism*. Retrieved 2020, January 10, from <https://unctad.org/en/pages/PublicationWebflyer.aspx?publicationid=2810>



- Hokta, D. Wongmonta, S. Techakanaet, J & Praditphonlert, N. (2017). Guidelines for developing tourism potential in Trang. *Rajamangala University of Technology Srivijaya Research Journal*, 9(2), 251-268. (in Thai)
- Jena, S. K. and Meena, P. (2019). Price and Service Competition in a Tourism Supply Chain. *Service Science*, 11(4), 279-291.
- Ministry of Tourism & Sports. (2563). *Tourism Economic Review*. Retrieved 2020, January 2, from <https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport/4-1TourismEconomicVol4.pdf> (in Thai)
- Suhardi, B., Anisa, N & Widyo Laksono, P. (2019). Minimizing waste using lean manufacturing and ECRS principle in Indonesian furniture industry. *Cogent Engineering*, 6(1), 1-13.
- Song, H. (2012). *Tourism Supply Chain Management*. New York, USA: Routledge.
- The 1 st person. (2022). *Interview*, 26 January 2022. (in Thai)
_____. (2022). *Interview*, 20 April 2022. (in Thai)
- The 2 nd person. (2022). *Interview*, 26 January 2022. (in Thai)
_____. (2022). *Interview*, 20 April 2022. (in Thai)
- The 4 th person. (2022). *Interview*, 26 January 2022. (in Thai)
_____. (2022). *Interview*, 20 April 2022. (in Thai)
- The 4 th person. (2022). *Interview*, 26 January 2022. (in Thai)
_____. (2022). *Interview*, 20 April 2022. (in Thai)
- The 6 th person. (2022). *Interview*, 26 January 2022. (in Thai)
_____. (2022). *Interview*, 20 April 2022. (in Thai)
- The 12 th person. (2022). *Interview*, 26 January 2022. (in Thai)
_____. (2022). *Interview*, 20 April 2022. (in Thai)
- The 15 th person. (2022). *Interview*, 26 January 2022. (in Thai)
_____. (2022). *Interview*, 20 April 2022. (in Thai)
- Veres, C. (2020). Conceptual Model for Introducing Lean Management Instruments. *Procedia Manufacturing*, 46(1), 233-237.

ผู้เขียน

นางสาวจุติมา บุญมี

นิสิตปริญญาเอก ศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม
คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลตลาด อำเภอมือเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
E-mail: Jutima.b@rmuts.ac.th

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม
คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลตลาด อำเภอมือเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
E-mail: kantimarn.ch@msu.ac.th

