

แนวทางการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

The Guidelines of Tourism Supply Chain Management in Phuket

จิรวัดน์ จูเจริญ*¹ และชิตพงษ์ อัยสานนท์²

¹ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

² วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Jirawat Chucharoen*¹ and Chitpong Ayasanond²

¹ Graduate School, Suan Sunandha Rajabhat University

² College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University

Received: April 9, 2021

Revised: May 19, 2021

Accepted: May 30, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับของการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตตามลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อเสนอแนวทางในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย กลุ่มตัวอย่าง 384 คน ใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม ค่าความตรงตามเนื้อหา 0.8 และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไป สถิติ ร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการสัมภาษณ์เชิงลึก 10 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความคิดเห็น ก่อนเดินทาง ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.57 ระหว่างเดินทาง ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ด้านสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.86 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3.45 ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3.37 ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.63 ด้านเวลา ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3.28 ด้านการไหลเวียนทางการเงิน ด้านการชำระเงิน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.54 หลังเดินทาง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.95 (2) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน ยกเว้นด้านเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (3) แนวทางการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ควรมีการจัดการการไหลเวียนทางกายภาพ เช่น การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ขยะ

เป็นต้น การจัดการการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร เช่น การประชาสัมพันธ์ และสร้างภาพลักษณ์ในการท่องเที่ยว และการจัดการการไหลเวียนทางการเงิน

คำสำคัญ: การท่องเที่ยว โซ่อุปทาน จังหวัดภูเก็ต

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the opinion of Thai tourists 2) to compare the level of tourism supply chain management in Phuket according to individual characteristics 3) to suggest the guidelines of tourism supply chain management in Phuket. The explanatory mixed-method research was employed in this study. 384 samples were recruited by the accidental sampling. The questionnaire with the content validity of 0.8 was used as the tool for data collection of which the questions were selected with an α value of 0.75 or higher. The statistics for data analysis included percentage, frequency, standard deviation, means, t-test, One-way ANOVA. The in-depth interview was conducted with 10 key informants. The research results revealed that (1) Before traveling, the opinion towards the information flow was at the high level (3.57). During traveling, physical flow and tourist attraction were at the high level (3.86). The facilities (3.45) and safety (3.37) were found at the moderate level. The information of information flow was at the high level (3.63). The time was found at the moderate level (3.28) while the payment of financial flow was at the high level (3.54) and at the high level (3.95) after traveling. (2) Thai tourists with different demographic characteristics had different opinion towards the tourism supply chain management in Phuket, except gender and average monthly income. (3) all sectors involved in Phuket tourism should have the physical flow management such as the development of an infrastructure and waste system, etc., information flow management such as public relations and image building in tourism and financial flow management.

Keywords: Tourism, Supply Chain, Phuket

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมภาคการบริการที่มีความสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งการลงทุน การจ้างงาน การกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นและชุมชน (Saengchai & Haasunthre, 2018) ถือได้ว่าเศรษฐกิจไทยขับเคลื่อนได้ด้วยการท่องเที่ยว ทั้งนี้ประเทศไทยได้มีการวางแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นกรอบในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยมีแนวทางการพัฒนาเพื่อสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจให้กระจายตัวอย่างทั่วถึง

ประเทศไทยมีการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวใช้จ่ายในประเทศ และท่องเที่ยวอยู่ในประเทศไทยนานขึ้น โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวใหม่เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว เดินทางท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาค เป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชน การที่จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจมหาศาล ทำให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ที่พัก ร้านอาหาร บริษัทจัดนำเที่ยว การคมนาคมขนส่ง สินค้าที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง เป็นต้น สามารถสร้างกำไรให้กับนักธุรกิจ และประชาชนที่อยู่ใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ สามารถค้าขายได้เป็นอย่างดี ส่งผลต่อรายได้ของประชาชน ในท้องถิ่น หมู่บ้าน ตำบล จังหวัด ของประเทศ (Tansutrachon, 2017)

จังหวัดภูเก็ต เป็นเมืองท่องเที่ยวที่สร้างรายได้ด้านการท่องเที่ยวให้กับประเทศเป็นอันดับ 2 ของประเทศ (Phuket Provincial Office, 2016) จากการศึกษาข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศไทย พบว่าแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความหลากหลาย แต่ปัญหาการท่องเที่ยวของประเทศไทยไม่ได้อยู่ที่เรื่องแหล่งท่องเที่ยว แต่ขึ้นอยู่กับการจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว คือ การจัดการขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการ เริ่มตั้งแต่การต้อนรับนักท่องเที่ยว การขนส่ง และกระบวนการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การบริการข้อมูลข่าวสาร ความเอาใจใส่ ความปลอดภัย ตลอดจนความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านเวลา ต้นทุน และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ จึงมีความจำเป็นต้องทำไปพร้อม ๆ กันทั้ง กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อให้เกิดการประสานงานกันระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ จนเกิดเป็นความประทับใจหรือ พึงพอใจในการท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวซ้ำอีกครั้ง รวมถึงการแนะนำให้ผู้อื่นเดินทางมาท่องเที่ยวด้วย (Khaosaard, M., et al., 2008)

การศึกษาการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เป็นการศึกษาระดับความคิดเห็น และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาต่อยอดและรองรับการเปลี่ยนแปลงทางการท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสื่อในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษามาสร้างแนวทางดำเนินงานการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมในการส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตมากขึ้น และเป็นการยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตให้มีความเป็นมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับของการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย ตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ถือเป็นลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาในช่วงชีวิตของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งในการศึกษาและวิเคราะห์ทางประชากรหรือลักษณะส่วนบุคคล มีความสำคัญสำหรับการทำความเข้าใจด้านจริยธรรมทางธุรกิจ

Serirat (2007) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาด ครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย ข้อมูลดังกล่าวจะมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย มากกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีดังนี้ คือ (1) อายุ เนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันจะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์ในการศึกษาด้านความแตกต่างของส่วนแบ่งทางการตลาด (2) เพศ จะเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค (3) ครอบครัว เป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาด ในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวน ลักษณะส่วนบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่ง และโครงสร้างด้านสื่อที่จะเกี่ยวข้องกับผู้ที่ตัดสินใจในครัวเรือน เพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม กับรายได้ การศึกษา อาชีพ และสถานะภาพ

Belch & Belch (2005) ศึกษาตัวแปร ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ พฤติกรรม การตัดสินใจและอัตราการใช้สินค้าของผู้บริโภค เพื่อประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย ที่มีแนวโน้มสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดในความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ได้แก่ (1) อายุ อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน (2) เพศ เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในเรื่องของพฤติกรรมในการบริโภคมาก เพราะเพศที่แตกต่างกันมักมีทัศนคติ การรับรู้ และการตัดสินใจในเรื่องการเลือกสินค้าที่บริโภคแตกต่างกัน โดยมากเกิดจากสาเหตุในเรื่องของการได้รับการเลี้ยงดู การปลูกฝังนิสัยมาตั้งแต่ในวัยเด็ก (3) สถานภาพการสมรส โสด หย่าร้าง หรือเป็นหม้าย มีความสำคัญมาก ในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค ทำให้เกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์ และพฤติกรรมที่ซื้อที่แตกต่างกัน (4) การศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีอาชีพที่สามารถสร้างรายได้สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ จึงมีแนวโน้มที่จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมากกว่า (5) อาชีพ ของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็น ความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน (6) รายได้ หรือสถานภาพทางเศรษฐกิจของบุคคล จะกระทบต่อราคาสินค้าและบริการที่ตัดสินใจสถานภาพเหล่านี้ ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อ และทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวน

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวนเป็นพฤติกรรมหนึ่งของผู้บริโภค ซึ่งแสวงหา จัดซื้อ การใช้ประโยชน์ และประเมินสินค้าบริการที่คาดว่าจะสามารถสนองความต้องการได้ จึงกล่าวได้ว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยวน คือ หนึ่งในพฤติกรรมผู้บริโภค ที่ตัดสินใจใช้สินค้าบริการ คือ แหล่งท่องเที่ยว และการเข้าพักอาศัยในประเภทต่าง ๆ เป็นการศึกษาเพื่อทราบถึงความต้องการ เป้าหมาย ความจำเป็นของผู้บริโภคเพื่อวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด

ให้สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้โดยการแสดงออกของการกระทำกิจกรรมใด ๆ ก็ตามแบบ คล้ายคลึงกันหรือบ่อยครั้ง จนกลายเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่มหรือของตน โดยมีปัจจัยในการท่องเที่ยว ได้แก่ ปัจจัยส่วนตัว เช่น สุขภาพ รายได้ ทัศนคติ ประสบการณ์ เป็นต้น และปัจจัยภายนอก เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวเป็นผู้ซื้อสินค้าบริการ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ตลอดจนประเมินสินค้าบริการทางการท่องเที่ยว โดยการประเมินขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองของบุคคลนั้น ๆ (Nakpan, 2012: 14)

นักท่องเที่ยวถือเป็นผู้บริโภคที่ต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างไปจากการบริโภคสินค้าจำเป็น และสินค้าอุตสาหกรรมทั่วไป ผู้ประกอบการจำเป็นต้องค้นหาพฤติกรรมผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวว่ามีพฤติกรรม การซื้อ ก่อนและหลังการใช้บริการอย่างไร เพื่อช่วยให้ฝ่ายการตลาด สามารถจัดกลยุทธ์ และกิจกรรมการตลาดให้ตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม

การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถตอบสนองพฤติกรรมหรือความต้องการ ให้ได้รับความพึงพอใจ ซึ่งพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวจะเป็นปฏิกิริยาของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยว มีขั้นตอนที่สำคัญอยู่ 9 ขั้นตอน (Jittangwattana, 2014) คือ (1) การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว (2) ความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละบุคคล (3) สิ่งจูงใจสำหรับนักท่องเที่ยวในการเดินทาง หรือสิ่งกระตุ้นให้คนเดินทางเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงให้เห็นความต้องการของนักท่องเที่ยว (4) การตัดสินใจของนักท่องเที่ยว (5) การวางแผนค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยว (6) การเตรียมการเดินทาง (7) การเดินทางท่องเที่ยว (8) ประสบการณ์การท่องเที่ยว (9) ทัศนคติของนักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์จากการท่องเที่ยวแล้ว ก็จะเกิดทัศนคติจากการท่องเที่ยวขึ้น หากนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจ ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อการท่องเที่ยว และอาจทำให้เขากลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีกครั้ง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

Pimonsompong (2007) ได้นำคำนิยามของนักท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวมารวมเข้าด้วยกันแล้ว ว่าเป็นการเดินทางที่มีเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการ คือ (1) เดินทางด้วยความสมัครใจ (2) เดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (3) เดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ได้แต่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพ หรือหารายได้

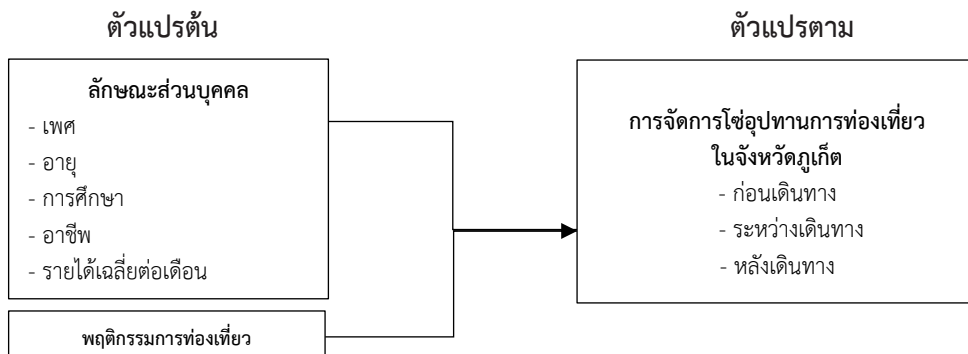
การท่องเที่ยว คือ ชุดของกิจกรรมบริการและอุตสาหกรรมที่มอบประสบการณ์การเดินทาง ซึ่งประกอบไปด้วยการขนส่ง ที่พัก สถานที่รับประทานอาหาร เครื่องดื่ม ร้านค้าปลีก ธุรกิจบันเทิง และบริการต้อนรับที่จัดไว้สำหรับบุคคลหรือกลุ่มที่เดินทางออกจากบ้าน เป็นผลรวมของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว ซัพพลายเออร์ทางธุรกิจ หน่วยงานปกครอง และชุมชนเจ้าภาพ ในการดึงดูดและต้อนรับนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน

การจัดการโซ่อุปทานที่ผ่านมามุ่งความสนใจไปยังภาคอุตสาหกรรมเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากมีผลิตภัณฑ์ที่สามารถจับต้องได้ มีระบบการผลิตที่เห็นเป็นรูปธรรม ปัจจุบันมีหน่วยงาน และนักวิชาการเริ่มให้ความสำคัญกับการศึกษาโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความซับซ้อนมากกว่าอุตสาหกรรมอื่น ๆ (Veronneau & Roy, 2009) ทั้งมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม ในการสร้างรายได้ สร้างงาน และก่อให้เกิดธุรกิจต่อเนื่อง การบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงมุมมองด้านโซ่อุปทานเป็นสำคัญ เพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างยั่งยืน โดยผ่านการประสานงาน เชื่อมโยงของหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ในโซ่อุปทาน การพัฒนาการท่องเที่ยวดัง

กล่าวนั้นย่อมจะส่งผลถึงการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจในการสร้างผลกำไรและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (Christopher, 2005; Zhang et al. 2009)

โซ่อุปทานการท่องเที่ยวและโลจิสติกส์ท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกัน ต่างกันตรงที่โลจิสติกส์ท่องเที่ยวเป็นกระบวนการที่เน้นกิจกรรมเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวและวัตถุสิ่งของจากต้นทางไปสู่ปลายทางโดยไม่มีข้อผิดพลาด ในขณะที่โซ่อุปทานการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปฏิสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวหนึ่งๆ ทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในแนวดิ่ง และในแนวราบซึ่งอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน และต่างอุตสาหกรรมกัน ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำให้ทำหน้าที่สอดคล้องประสานกันเพื่อส่งมอบบริการให้แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ต้นทุนที่สามารถแข่งขันได้ โดยความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจน คือ โลจิสติกส์ท่องเที่ยวจะเน้นพันธกิจเกี่ยวกับการเคลื่อนที่ ได้แก่ การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) ของนักท่องเที่ยว สินค้า และบริการ การเคลื่อนที่ของข้อมูล ข่าวสาร (Information Flow) และการเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) ส่วนโซ่อุปทานการท่องเที่ยวจะเน้นบทบาทเกี่ยวกับความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างองค์กร (Suriya, 2009) โลจิสติกส์ท่องเที่ยวจึงเป็นส่วนหนึ่งของโซ่อุปทานการท่องเที่ยว โดยทั้งสองกิจกรรมมีลักษณะเป็นการบูรณาการร่วมกัน ยากที่จะแยกแยะออกจากกันได้ ต้องดำเนินควบคู่กันไปเสมอ

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย (Explanatory Mixed Method) โดยขั้นตอนแรกเป็นการเก็บข้อมูล

ในเชิงปริมาณก่อน และต่อมาเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพ เพื่อช่วยอธิบายผลของวิธีการเชิงปริมาณให้มีความชัดเจนขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ (1) ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ระหว่างเดือน ตุลาคม 2563 - กุมภาพันธ์ 2564 (2) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยไม่ทราบขนาดประชากร จึงได้ใช้สูตรของ Cochran (1977) ($n = Z^2 / 4e^2$) ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ $0.05 = 1.96$ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 โดยในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตทั้งเพศชายและเพศหญิง

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selective Sampling) คือ เลือกสัมภาษณ์เฉพาะผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 10 คน ซึ่งประกอบด้วย นายกเทศบาลตำบลจังหวัดภูเก็ต 1 คน ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (ที่พัก 3 คน ร้านอาหาร 3 คน บริษัทจักรยาน 3 คน)

การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือวิจัยที่ใช้คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน รวม 49 ข้อคำถาม จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบและให้คำแนะนำแก้ไขเพิ่มเติมตลอดจนตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเข้าใจและการใช้ภาษาพร้อมให้คะแนนผลการตัดสินใจเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัดจากสมการ (Sinjaru, 2014: 95-96) ได้ค่าเท่ากับ 0.8 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิโดยนำข้อมูลที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ที่เป็นมาตรวัดประมาณค่ามาคำนวณความเที่ยงความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Reliability) เพื่อพิจารณาว่าข้อคำถามมุ่งวัดสิ่งเดียวกันและผู้ตอบมีความคงที่ในการใช้ข้อมูลที่ต่างวัดสิ่งเดียวกันน้อยเพียงใด โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่ตัวอย่างการวิจัยโดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น (Sinjaru, 2014: 419-420)

ขณะที่การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือวิจัยที่ใช้คือ แบบสัมภาษณ์แบบโครงสร้างที่สอดคล้องกับแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามให้สถานประกอบการ ช่วยดำเนินการเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทย ประกอบกับการลงพื้นที่เก็บตัวอย่างเอง และรับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 384 ชุด โดยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 สัปดาห์ ขณะที่การรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยโทรศัพท์ติดต่อบุคคลที่ขอเข้าสัมภาษณ์ โดยแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยในวันและเวลาการสัมภาษณ์

ส่งหัวข้อหรือประเด็นที่จะสัมภาษณ์ให้ผู้ที่จะให้สัมภาษณ์ทางไปรษณีย์หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ นำข้อมูลที่ได้จากการจัดบันทึก และข้อมูลที่บันทึกเทป มาวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปความคิดเห็นต่างๆ โดยใช้เวลาสัมภาษณ์ 30 นาที ต่อคน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ขณะที่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาพร้อมกับแบบสอบถามตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล แล้วจำแนกข้อมูลออกตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการวิจัย

ผลการศึกษา

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ตารางที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย	ร้อยละ
เพศชาย	56.50
อายุ 25-34 ปี	44.25
ระดับการศึกษา ปริญญาตรี	53.25
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	29.25
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-17,000 บาท	42.25

ตารางที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ข้อมูลพฤติกรรมท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย	ร้อยละ
เดินทางมาเที่ยว เป็นครั้งแรก	80.25
วัตถุประสงค์ของการเดินทาง ความเพลิดเพลิน/พักผ่อนหย่อนใจ	89.25
เดินทางมาเที่ยวกับเพื่อน/หมู่คณะ	48.50
รูปแบบการเดินทาง วางแผนการเดินทางด้วยตนเอง	57.75
ระยะเวลาของการท่องเที่ยว 2-4 วัน	38.25
การรู้จัก/ทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากสื่อสังคมออนไลน์	49.60
การเลือกใชยานพาหนะในการท่องเที่ยว เช่ารถยนต์	61.36
สถานที่ที่เลือกพัก หอพัก/โฮสเทล	40.25
ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อครั้ง/ต่อคน 10,001-17,000 บาท	42.25
จะเดินทางกลับมาท่องเที่ยวอีก	77.00
จะแนะนำ/ชักชวนให้เพื่อนหรือคนรู้จัก	86.25

ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ความคิดเห็น		$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ล
ก่อนเดินทาง					
ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร		3.57	0.80	มาก	
เฉลี่ย		3.57	0.80		
ระหว่างเดินทาง					
ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ	ด้านสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว	3.86	0.75	มาก	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.45	0.87	ปานกลาง	
	ด้านความปลอดภัย	3.37	0.77	ปานกลาง	
ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร	ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.63	0.78	มาก	
	ด้านเวลา	3.28	0.71	ปานกลาง	
ด้านการไหลเวียนทางการเงิน	ด้านการชำระเงิน	3.54	0.88	มาก	
เฉลี่ย		3.52	0.79	มาก	
หลังเดินทาง					
ด้านประสบการณ์		4.00	0.71	มาก	
ด้านความพึงพอใจ		3.98	0.71	มาก	
เฉลี่ย		3.99	0.71	มาก	
รวม		3.69	0.77	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าหลังเดินทาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.71) รองลงมาได้แก่ก่อนเดินทาง ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.80) และระหว่างเดินทาง ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

เปรียบเทียบระดับของการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยตามลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ
n = 384

ความคิดเห็น	t-test				
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ก่อนเดินทาง	ชาย	3.58	0.65	.525	.600
	หญิง	3.54	0.59		
ระหว่างเดินทาง	ชาย	3.58	0.40	2.135	0.33*
	หญิง	3.48	0.47		
หลังเดินทาง	ชาย	3.98	0.61	-.323	.747
	หญิง	4.00	0.76		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ก่อนเดินทาง หลังเดินทาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนระหว่างเดินทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ
n = 384

ความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ก่อนเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	1.880	5	.376	.974	.433
	ภายในกลุ่ม	152.088	378	.386		
	รวม	153.968	383			
ระหว่างเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2.236	5	.447	2.427	.035*
	ภายในกลุ่ม	72.582	378	.184		
	รวม	74.818	383			
หลังเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	10.219	5	2.044	4.679	.000*
	ภายในกลุ่ม	171.240	378	.437		
	รวม	181.459	383			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่กลุ่มอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ก่อนเดินทาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนระหว่างเดินทาง และหลังเดินทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

n = 384

ความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ก่อนเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2.332	3	.777	2.030	.109
	ภายในกลุ่ม	151.637	380	.383		
	รวม	153.969	383			
ระหว่างเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	.717	3	.239	1.277	.282
	ภายในกลุ่ม	74.101	380	.187		
	รวม	74.818	383			
หลังเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	3.660	3	1.220	2.704	.045*
	ภายในกลุ่ม	177.799	380	.451		
	รวม	181.459	383			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 6 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ก่อนเดินทาง และระหว่างเดินทาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนหลังเดินทางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ

n = 384

ความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ก่อนเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	5.753	4	1.438	3.833	.005*
	ภายในกลุ่ม	148.216	379	.375		
	รวม	153.969	383			
ระหว่างเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2.204	4	.551	2.997	.019*
	ภายในกลุ่ม	72.614	379	.184		
	รวม	74.818	383			
หลังเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	4.562	4	1.140	2.533	.040*
	ภายในกลุ่ม	176.898	379	.450		
	รวม	181.460	383			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 7 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่อาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ก่อนเดินทาง ระหว่างเดินทาง และหลังเดินทางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

n = 384

ความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ก่อนเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2.843	4	.711	1.858	.117
	ภายในกลุ่ม	151.126	379	.383		
	รวม	153.969	383			
ระหว่างเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	.887	4	.222	1.185	.317
	ภายในกลุ่ม	73.931	379	.187		
	รวม	74.818	383			
หลังเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2.968	4	.742	1.634	.165
	ภายในกลุ่ม	178.492	379	.454		
	รวม	181.460	383			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 8 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ก่อนเดินทาง ระหว่างเดินทาง และหลังเดินทาง ไม่แตกต่างกัน

แนวทางในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

1. ก่อนเดินทาง นักท่องเที่ยวต้องการข้อมูลก่อนการเดินทาง ในการช่วยวางแผนและเป็นตัวเลือก รวมทั้งต้องการข้อมูลที่เป็นรายละเอียดระหว่างเดินทาง เพื่อเป็นแนวทางในการท่องเที่ยว เช่น ที่พัก การเดินทาง และสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เป็นต้น

2. ระหว่างเดินทาง

ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ควรปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน การอนุรักษ์ และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ การจัดการขยะ และการเพิ่มการรักษาความปลอดภัย

2.2 ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ควรพัฒนาการสร้างเครือข่ายความเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวต่างๆเข้าด้วยกัน ส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต และใช้การสื่อสารของเครือข่ายสังคมออนไลน์ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเพื่อสร้างข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ทันที โดยการทำการตลาดร่วมกันทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ผ่านสื่อต่างๆ ทั้งสื่อสังคมออนไลน์และสื่อแบบเก่า

2.3 ด้านการไหลเวียนทางการเงิน ควรมีการควบคุมราคาอาหาร และเครื่องดื่ม ตลอดจนค่าบริการที่พัก ให้มีความเป็นธรรมมากขึ้น

3. หลังเดินทาง สิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับ คือ ประสบการณ์และความพึงพอใจ จากการเดินทางมาท่องเที่ยว แต่ละคนจะมีการรับรู้ เรียนรู้ แตกต่างกันไป เพื่อให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวซ้ำ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ควรให้ความสำคัญกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงข้อมูลข่าวสาร เช่น การประชาสัมพันธ์ การสร้างภาพลักษณ์ในการท่องเที่ยว เพื่อความน่าเชื่อถือและสร้างโอกาสในการเข้าถึงนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น ในทุกสื่อและช่องทางการสื่อสารของเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยจัดทำเป็นแผนการตลาดของแหล่งท่องเที่ยว

อภิปรายผล

ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

1. ก่อนเดินทาง ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่า การนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร และสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว หลากหลายรูปแบบ เช่น แผ่นพับ Website ค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.72) แสดงให้เห็นได้ว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมาประกอบการตัดสินใจในการวางแผนการเดินทาง การวางแผนค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยว การเตรียมการเดินทางท่องเที่ยว สอดคล้องกับ Jaroonsrichotikamjorn (2017) และ Kenraksa (2018)

2. ระหว่างเดินทาง ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ด้านสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากร ทางธรรมชาติที่ยังคงความอุดมสมบูรณ์ (3.70) และความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยน้อยสุด (3.67) แสดงให้เห็นได้ว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ ทรัพยากรทางธรรมชาติและทะเล เนื่องจากปัจจุบันเสื่อมโทรม อย่างเห็นได้ชัด สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ และ Phetrakul (2018) ที่พบว่าการพัฒนาปรับปรุงด้านกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว เส้นทางท่องเที่ยว และโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและชุมชนในระบบการท่องเที่ยว และการเฝ้าระวังและรักษาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เป็นองค์ประกอบที่สำคัญด้านการไหลเวียนทางกายภาพ

ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า สาธารณูปโภคพื้นฐาน ไฟฟ้า น้ำดื่ม น้ำใช้ โทรศัพท์สาธารณะ มีคุณภาพใช้การได้ดี ค่าเฉลี่ยน้อยสุด (3.32) แสดงให้เห็นได้ว่าทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ควรมีการจัดการการไหลเวียนทางกายภาพ เช่น การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน (ท่าเรือ ถนน ไฟฟ้า และน้ำ) ขยะ เป็นต้น สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ และ Jaroonsrichotikamjorn (2017) ที่พบว่าแหล่งท่องเที่ยวควรมีการพัฒนาสภาพเส้นทาง การจราจรให้ดีขึ้น พัฒนาการประชาสัมพันธ์ และป้ายบอกทางให้ชัดเจน รวมถึงการพัฒนาระบบการขนส่งมวลชนที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยว โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้รับผิดชอบให้การสนับสนุนทั้งด้านสาธารณูปโภค และด้านงบประมาณ สอดคล้องกับ Panyaratros (2018) ที่พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวต้องการให้มีการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ในเรื่องของสถานที่ท่องเที่ยวให้มากขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาต้องการให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอเหมาะสม และต้องการให้มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน และการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนต่อการปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์บริเวณแหล่งท่องเที่ยว

ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบ

ว่า มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยอย่างทั่วถึง ในทุกพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยว (3.28) มีการติดตั้งป้าย และสัญญาณเตือนภัยอย่างเหมาะสมค่าเฉลี่ยน้อยสุด (3.26) แสดงให้เห็นได้ว่า ความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเดินทางมาท่องเที่ยว สอดคล้องกับ Kerdphol & Sethasathien (2017) ที่พบว่า ปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด คือ ความปลอดภัยในการเดินทางสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ ที่เห็นว่าความปลอดภัยเป็นเรื่องที่ไม่ควรมองข้าม หากนักท่องเที่ยวประสบความเดือดร้อน เกิดเหตุการณ์ต่างๆ ที่ไม่ดีขึ้น สิ่งเหล่านั้นย่อมส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์โดยรวมของประเทศ และอาจสูญเสียผู้ที่จะกลับมาเที่ยวในครั้งต่อไป

ด้านการไหลเวียนทางข้อมูล ข่าวสาร ด้านข้อมูล ข่าวสาร ผลการวิจัยพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยคือ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเพื่อให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว (3.55) และมีเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี (3.52) แสดงให้เห็นได้ว่าการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ควรปรับปรุง พัฒนาการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และสื่อความหมายสำหรับการท่องเที่ยว และการพัฒนาระบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวแบบโครงข่ายสอดคล้องกับ Na-Thongkaew (2017)

ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ระหว่างเดินทาง ด้านเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.28) อาจเนื่องมาจากสาเหตุของการที่ผู้ประกอบการต้องให้บริการกับนักท่องเที่ยวจำนวนมากในขณะเดียวกัน และสภาพของดินฟ้าอากาศที่ส่งผลต่อการเดินทางเร็วในแต่ละช่วงเวลาอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดความล่าช้าได้

ด้านการไหลเวียนทางการเงิน ระหว่างเดินทาง ด้านการชำระเงิน พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านการไหลทางการเงิน อยู่ในระดับมาก (3.54) และจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ราคาที่พัก ราคาอาหารและราคาแท็กซี่ยังมีราคาสูง ภาครัฐควรเข้ามาควบคุมเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมมากขึ้น

หลังเดินทาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.95) ผลการวิจัยยังพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่จะเดินทางกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตอีก และจะแนะนำ/ชักชวนให้เพื่อนหรือคนรู้จักเดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดภูเก็ตแสดงให้เห็นได้ว่าจังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยว

เปรียบเทียบระดับของการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย ตามลักษณะส่วนบุคคล

ภาพรวมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน อภิปรายผลได้ว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังก่อนเดินทางเพื่อความเพลิดเพลิน/พักผ่อนหย่อนใจ

ภาพรวมนักท่องเที่ยวที่กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Belch & Belch (2005) และ Serirat (2007) ที่กล่าวว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เป็นตัวแปรที่แสดงออกถึง การมีทัศนคติ การรับรู้ และการตัดสินใจในเรื่องการเลือกสินค้าที่บริโภคแตกต่างกัน

ระหว่างเดินทาง พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย อายุ 16-24 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 25-34 ปี และกลุ่มอายุ 25-34 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 60 ปี

ขึ้นไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Belch & Belch (2005) ที่กล่าวว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน

หลังเดินทาง พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย อายุ 16-24 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 25-34 ปี กลุ่ม 35-44 ปี และกลุ่มอายุ 45-59 ปี ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวอายุ 25-34 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 45-59 ปี และกลุ่มอายุ 45-59 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป สอดคล้องกับ Belch & Belch (2005) ที่กล่าวว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน

ภาพรวมนักท่องเที่ยวที่กลุ่มระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน สอดคล้องกับ Belch & Belch (2005) ที่กล่าวว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีอาชีพที่สามารถสร้างรายได้สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ จึงมีแนวโน้มที่จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมากกว่า ส่งผลให้มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

หลังเดินทาง พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอกหรือสูงกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มปริญญาตรี และปริญญาโท สอดคล้องกับแนวคิดของ Belch & Belch (2005)

ภาพรวมนักท่องเที่ยวที่กลุ่มอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน สอดคล้องกับ Belch & Belch (2005) และ Serirat (2007) ที่กล่าวว่าอาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็น ความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน

แนวทางในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

1. ก่อนเดินทาง ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ควรพัฒนาการสร้างเครือข่ายความเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวต่างๆเข้าด้วยกัน ส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต และเครือข่ายสังคมออนไลน์ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเพื่อสร้างข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ทันที โดยการทำการตลาดร่วมกันทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ผ่านสื่อต่างๆ ทั้งสื่อสังคมออนไลน์และสื่อแบบเก่าควบคู่กัน

2. ระหว่างเดินทาง ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ควรปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ การจัดการขยะ และเพิ่มการรักษาความปลอดภัยโดยภาครัฐควรสนับสนุนงบประมาณให้มากขึ้น

ด้านการไหลเวียนทางการเงิน ควรมีการควบคุมราคาอาหาร และเครื่องดื่ม ตลอดจนค่าบริการที่พัก ให้มีความเป็นธรรมมากขึ้น

3. หลังเดินทาง ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ควรจัดทำแผนการตลาดแหล่งท่องเที่ยว ในการประชาสัมพันธ์ การสร้างภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการกลับมาซื้อซ้ำ และผู้ประกอบการของแหล่งท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ในเรื่องการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1. ก่อนเดินทาง ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ควรมีการปรับปรุงข้อมูล ข่าวสารแหล่งท่องเที่ยวให้ทันสมัย เป็นปัจจุบันมากขึ้น และประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวให้มากกว่านี้ เช่น แผ่นพับ หรือจัดบริการข้อมูลข่าวสาร หรือพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อความสะดวกในการหาข้อมูล ทั้งนี้ควรทำอย่างน้อย 2 ภาษา (ไทย-อังกฤษ) เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2. ระหว่างเดินทาง

2.1 ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ควรปรับปรุงถนนให้อยู่ในสภาพดี เนื่องจากปัจจุบันถนนบางช่วงมีการก่อสร้าง และพื้นผิวถนนบางช่วงมีที่ทรายโรยทำให้มีฝุ่น ควรระบายน้ำข้างทางบางช่วงให้มีฝาปิด เพื่อความปลอดภัยในการใช้ถนนเดินทางของนักท่องเที่ยว ควรเพิ่มป้ายบอกทาง ป้ายข้อควรปฏิบัติ และข้อห้ามให้นักท่องเที่ยว ควรกำจัดขยะที่มีอยู่จำนวนมาก และมีกลิ่นเหม็น ควรปรับปรุงท่าเรือ และตารางการเดินเรือที่ล่าช้าบ่อยครั้ง ควรอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติ และทะเล เช่น ต้นไม้ ปะการัง เนื่องจาก ปัจจุบันเสื่อมโทรมอย่างเห็นได้ชัด และเสื่อมโทรมลงมาก การจัดระเบียบที่พัก และการจองที่พักของนักท่องเที่ยว มีสถานที่พักทั้งโรงแรม ห้องพักรายวัน เกสต์เฮาส์ หลายแห่งที่ยังไม่มีใบอนุญาตก่อสร้าง ทำให้เกิดปัญหาในระบบการจองที่พัก ส่งผลให้มาตรฐานด้านการบริการ ความปลอดภัย ไม่มีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ควรมีการปรับปรุงข้อมูล ข่าวสารแหล่งท่องเที่ยวให้ทันสมัย เป็นปัจจุบันมากขึ้น ควรพัฒนาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความทันสมัย และปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ต ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 ด้านการไหลเวียนทางการเงิน ราคาค่าบริการรถรับจ้างมีราคาสูงเกินไป ราคาอาหาร เครื่องดื่มมีราคาค่อนข้างสูง ภาครัฐควรเข้ามาควบคุมเพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับนักท่องเที่ยว

3. หลังเดินทาง ควรปรับปรุงแผนการตลาดแหล่งท่องเที่ยว ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์แหล่งท่องเที่ยวของภาครัฐในการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวที่ถูกต้อง ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม เพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ผู้ให้บริการในการท่องเที่ยวควรมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ก่อนเดินทาง

ควรมีการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในเชิงลึกให้มากขึ้น เช่น พฤติกรรมและเหตุจูงใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นประจำ ความแตกต่างทางพฤติกรรมการท่องเที่ยวทั้งแบบเดี่ยวและเป็นหมู่คณะของนักท่องเที่ยว ที่มีผลต่อระดับการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ประกอบการรายต่างๆ ในการจัดการด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ด้านสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัย และด้านการไหลเวียนทางการเงิน ที่มีประสิทธิภาพ

2. ระหว่างเดินทาง

ควรมีการศึกษาการจัดการโซ่อุปทานของแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลในจังหวัดอื่นที่มีลักษณะทาง

กายภาพใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นการเปรียบเทียบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ด้านการไหลเวียนทางข้อมูล ข่าวสาร ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ด้านการไหลเวียนทางการเงิน เพื่อประสิทธิภาพการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว เช่น จังหวัดระยอง สมุทรปราการ พัทยา กระบี่ เป็นต้น

3. หลังเดินทาง

งานวิจัยในอนาคตอาจมุ่งเน้นไปที่การศึกษา เรื่องของการใช้ระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างผู้ประกอบการหลัก คือ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจตัวแทนการท่องเที่ยวและ ธุรกิจการเดินทางและนักท่องเที่ยว จะช่วยให้การบริหารจัดการโซ่อุปทานของผู้ประกอบการหลักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้ง 3 รายเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยในอนาคต อาจศึกษาถึงเรื่องของการวางแผนนโยบายเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว และสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลให้รัดกุมและชัดเจนมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการรายต่าง ๆ เกิดความมั่นใจ ในการให้ข้อมูลกับหน่วยงานอื่น

เอกสารอ้างอิง

- กฤติยา เกิดผล และปรัชกรณ์ เศรษฐเสถียร. (2560). การพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยว ในจังหวัดจันทบุรี. รายงานฉบับสมบูรณ์ งบประมาณแผ่นดิน มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- คมสัน สุริยะ. (2552). หัวใจของโลจิสติกส์ท่องเที่ยว. [Online]. Available: http://www.tourismlogistics.com/index.php?option=com_content&view=article&id=190:2009-07-16-19-35-13&catid=64:2008-12-01-11-20-40&Itemid=78. [2563, ธันวาคม 5].
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2550). การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทัศนพงษ์ เพ็ชรตระกูล. (2561). การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญปิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2557). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: เพิร์นข้าหลวง พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิง.
- เบญจมาศ ณ ทองแก้ว และคณะ. (2560). ศักยภาพและแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ตำบลคันธุลี จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร อำเภอละแม จังหวัดชุมพร.
- ปณิชา ตันสุติขล. (2560). การจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี. สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- พระมหาณรงค์ เคนรักษา. (2561). **การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว กรณีศึกษาปรากฏการณ์บั้งไฟพญานาค อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย**. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- มิ่งสรรพ ขาวสอาด และคณะ. (2551). **การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืน 3: การเปรียบเทียบเชิงโลจิสติกส์**. สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วาสนา จรูญศรีโชติกำจร และคณะ. (2560). **ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดกำแพงเพชร**. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 10 (2): 213 - 229.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: วิสัยพัฒนา.
- สำนักงานจังหวัดภูเก็ต. (2559). **บรรยายสรุปข้อมูลจังหวัดภูเก็ต**. กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด. กันยายน 2559.
- สิริรัตน์ นาคแป้น. (2555). **พฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการมาท่องเที่ยวเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- สุภัทสร่า ปัญโญรัฐโรจน์. (2561). **การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี**. บทความวิจัยวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, ธันวาคม 2561 ฉบับเสริมครบรอบ 12 ปี: 151-161.
- ศักดิ์ ศแสงฉาย และนันทินา หาสุหนี่. (2561). **การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนโดยการจัดการระบบห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต**. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2561.

References

- Belch, George E. & Michael A. Belch. (2005). **Advertising and Promotion: an Integrated Marketing Communications Perspective**, 6th ed. Boston: McGraw-Hill.
- Christopher, M. (2005). **Logistics and Supply Chain Management: Creating Value-Adding Network**, 3rd ed, Harlow: Prentice-Hall.
- Veronneau, S. & Roy, J. (2009). Global Service Supply Chains: An Empirical Study of Current Practice and Challenges of a Cruise Line Corporation. *Tourism Management*, 30: 128–139.
- Zhang, X., Song, H. & Huang, G. Q. (2009). Tourism Supply Chain Management: A New Research Agenda, *Tourism Management*, 30 (3): 345–358.

Translated Thai References

- Jaroonsrichotikamjorn, W., et al. (2017). Efficiency of Logistics Management of Tourist Attractions. Kamphaeng Phet Province. **Journal of Modern Management Science**, 10 (2), 213 - 229. (in Thai)
- Jittangwattana, B. (2014). **Tourist Behavior**. (2nd ed.). Nonthaburi: Fern Partnership, Governor Printing and Publishing. (in Thai)
- Kenraksa, P. (2018). **Logistics Management for Tourism Case Study of the Naga Fireball Phenomenon Phon Phisai District Nong Khai Province**. Master of Business Administration Program Logistics and Supply Chain Management Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)
- Kerdphol, K. & Sethasathien, P. (2017). **Development of Tourism Supply Chain Logistics Management System**. In Chanthaburi Complete Report Budget Rambhaibarni Rajabhat University. (in Thai)
- Khaosaard, M., et al. (2008). **Sustainable Integrated Tourism Development 3: A Logistic Comparison**. Social Research Institute Chiang Mai University. (in Thai)
- Nakpan, S. (2012). **Behavior and Motivation of Foreign Tourists**. In **Traveling to Koh Phangan Surat Thani province**. Master of Arts Program Thesis Tourism Management Dhurakij Pundit University. (in Thai)
- Na-Thongkaew, B., et al. (2017). **Potential and Development of Tourist Attractions in Kanthulei District, Surat Thani Province**. Tourism Development Program Mae Jo University–Chumphon Lamae District Chumphon Province. (in Thai)
- Panyaratros, S. (2018). Tourism Logistics Management in Nonthaburi Province. **Research Articles Journal of Humanities and Social Sciences Rajapruuek University**. (in Thai)
- Phettrakul, T. (2018). **Logistics Management for Tourism in Pattaya**. Master of Business Administration Program Logistics and Supply Chain Management Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)
- Phuket Provincial Office. (2016). **Briefing in Phuket Province**. Group of Strategy and Information for Provincial Development. September 2016. (in Thai)
- Pimonsompong, S. (2007). **Planning and Development of the Tourism Market**. (7th ed.). Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)

- Saengchai, S. & Haasunthre, N. (2018). **Sustainable Tourism Development by Managing the Tourism Supply Chain in Phuket**. Office of the National Research Council Fiscal year 2018. (in Thai)
- Serirat, S. (2007). **Consumer behavior**. Bangkok: Visitpattana. (in Thai)
- Sinjaru, T. (2014). **Research and statistical analysis with SPSS and AMOS**. (15th ed.). Bangkok: Ordinary Partnership, R&D. (in Thai)
- Suriya, K. (2009). **The heart of travel logistics**. [Online]. Available: http://www.tourismlogistics.com/index.php?option=com_content&view=article&id=190:2009-07-16-19-35-13&catid=64:2008-12-01-11-20-40&Itemid=78. [2020, December 5]. (in Thai)
- Tansutrachon, P. (2017). **Tourism Supply Chain Management in Koh Tao Surat Thani Province**. College of Logistics and Supply Chain Management Sripatum University. (in Thai)

คณะผู้เขียน

นายจิรวัฒน์ จูเจริญ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เลขที่ 1 ถนนอุททองนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทร. 0-2160-1170 ต่อ 20

e-mail: happines465@gmail.com

ดร. ชิตพงษ์ อัยสานนท์

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เลขที่ 1 ถนนอุททองนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทร. 0-2160-1170 ต่อ 20