รูปแบบการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี
The model of logistics management for tourism supply chain in Chanthaburi province

กฤติยา เกิดผล[1*] , ปรัชภรณ์ เศรษฐเสถียร[1]

Kittiya Kerdphon[1*] , Pratchaporn Setsathien[1]

[1]คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

[1]Faculty of Industrial Technology, Rambai Brani Rajaphat University, Thailand

*Corresponding author. E-mail: kittiya.k@rbru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินและบ่งชี้ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรีและเพื่อสร้างรูปแบบการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี โดยงานวิจัยนี้เริ่มจากรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การคำนวณหาน้ำหนักของปัจจัยด้วยเทคนิคการตัดสินใจแบบหลายหลักเกณฑ์ (Multiple criteria decision making, MCDM) เพื่อคำนวณคะแนนในแต่ละปัจจัยหลักโดยใช้การหาค่าน้ำหนักจากการเปรียบเทียบทีละคู่ (Pair wise comparisons) จากนั้นนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาคำนวณหาค่าน้ำหนักของปัจจัยหลักโดยวิธีการหาค่าเฉลี่ยเรขาคณิต (Geometric mean) และค่าความสำคัญของปัจจัยย่อยโดยวิธีการ Simple additive weight (SAW) แล้วจัดลำดับความสำคัญของปัจจัย จากนั้นใช้การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap analysis) เพื่อหาช่องว่างในการพัฒนาด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรีเพื่อสร้างเป็นรูปแบบการพัฒนาด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทุบรี ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความปลอดภัยในการเดินทาง 2) ข้อมูลสารสนเทศในการเดินทาง 3) ความสะอาดของที่พัก 4) ข้อมูลสารสนเทศของสถานที่ท่องเที่ยว และ 5) ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว และวิเคราะห์เป็นกลยุทธ์ได้ทั้งหมด 6 กลยุทธ์ ได้แก่ 1) พัฒนาและฟื้นฟูและสำรวจแหล่งท่องเที่ยว 2) ปรับปรุงเส้นทางการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวให้สะดวกและปลอดภัยมากขึ้น 3) ขยายเครือข่ายสัญญาณและตั้งศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว 4) เน้นการร่วมเครือข่ายธุรกิจชุมชนให้มากขึ้น 5) พัฒนามาตรฐานระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว 6) พัฒนาคุณภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพพร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว สามารถสร้างเป็นรูปแบบการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรีได้

คำสำคัญ : การจัดการด้านโลจิสติกส์ โซ่อุปทานการท่องเที่ยว

Received 04-07-2019
Revised 22-10-2019
Accepted 30-10-2019

ABSTRACT

This research aimed to assess and indicate factors that impacted the logistics management system for the tourism supply chain in Chanthaburi province as well as create a model to develop logistics management system for tourism supply chain in Chanthaburi province. This research started from studying a tourism supply chain and collected data of factors. Tourism supply chain framework consisted of transportation, accommodation, tourist attraction and food. Next, the data was collected from a sample and analyzed by calculation of the weight of factors using multiple criteria decision making (MCDM) to determine the scores of each factor with pairwise comparisons. And then, the weight of core factors were calculated by geometric mean and sub-factors were calculated by simple additive weight (SAW), ranked according to their priorities. Finally, the model of logistics management for the tourism supply chain in Chanthaburi province was analyzed by gap analysis to indicate the gap of logistics development and tourism strategies in Chanthaburi province. The result of the research showed factors affecting the logistics management for supply chain in Chanthaburi province consisted of 1) the safety of travel 2) travel information 3) cleanliness of accommodation 4) information of attracting. Which can be summarized as development strategies to manage gaps that occur into 6 strategies are composed of 1) developing and rehabilitating and exploring tourist attractions 2) maintenance routes access to tourist attractions are more conveniently and safely 3) expanding the signal network and establishing tourist information centers 4) focusing on business community networks 5) developing public transportation standards and 6) developing human quality for providing full service to tourists.

Keyword: Logistics management Tourism supply chain

1. บทนำ

จากการเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยในปัจจุบัน ก่อให้ให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจสูง จึงมีความจำเป็นต้องแสวงหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านต้นทุนโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการและการส่งมอบสินค้าที่ดีให้แก่ลูกค้า สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุดเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว [1]

จันทบุรีเป็นจังหวัดที่ได้รับความใจจากนักท่องเที่ยว จากแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามอุดมไปด้วยพืชผลไม้เศรษฐกิจนานาชนิด [2] โดยจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมเยือนจังหวัดจันทบุรีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเฉลี่ยปีละ 11% [3] นอกจากนั้นจังหวัดจันทบุรียังมีพรมแดนการค้าติดกับประเทศกัมพูชา จึงทำให้จังหวัดจันทบุรีได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวนักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก [4]

การนำแนวความคิดการวิเคราะห์โซ่อุปทานมาประยุกต์ใช้ในการบริการด้านการท่องเที่ยวกับจังหวัดจันทบุรีที่ได้รับการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว มีหน่วยธุรกิจหรือภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ที่พัก บริษัทขนส่ง ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึกและอื่น ๆ ซึ่งปัญหาที่พบในปัจจุบันคือ การขาดการเชื่อมโยงและประสานงานระหว่างหน่วยธุรกิจหรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารจัดการในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดีในการดำเนินการด้านโลจิสติกส์อันเป็นส่วนสำคัญในการบริหารจัดการโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด มีบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องและขั้นตอน จะส่งผลโซ่ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านเวลาต้นทุนและนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจสูงสุด [5]

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้พัฒนารูปแบบการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี โดยได้ศึกษาโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ปัจจัย และวิเคราะห์กลยุทธ์ในการจัดการด้านโลจิสติกส์ แล้วสร้างเป็นรูปแบบการจัดการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งรูปแบบการจัดการดังกล่าวสามารถนำเป็นเป็นแนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรีได้ต่อไป

2. วิธีการดำเนินงานวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาโดยใช้แนวคิดทางวิศวกรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินและบ่งชี้ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี และเพื่อสร้างรูปแบบการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งได้เป็น 2 ขั้นตอนได้แก่ 1. การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จากแบบสอบถาม 385 ชุด [6] เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการเที่ยว 2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อวิเคราะห์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทุบรีและนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 50 ราย

2.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเริ่มจากการค้นหา บ่งชี้และประเมินปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยว โดยใช้การตัดสินใจหลายหลักเกณฑ์ (Multiple criteria decision making, MCDM) เพื่อคำนวณค่าน้ำหนักของแต่หลักเกณฑ์ โดยใช้กระบวนการหาค่าน้ำหนักแบบเปรียบเทียบทีละคู่ (Pairwise comparisons) หลังจากนั้นนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาคำนวณหาค่าน้ำหนักของปัจจัยหลักโดยวิธีการหาค่าเฉลี่ยเรขาคณิต (Geometric mean) [7,8] ดังสมการที่ (1)

$$
\begin{aligned}
A_1 \quad & (1 \times a_{12} \times a_{13} \times \ldots x a_{1n})^{1/n} && = W_1 \\
A_2 \quad & ((1/a_{12}) \times 1 \times a_{13} \times \ldots x a_{1n})^{1/n} && = W_2 \\
A_3 \quad & ((1/a_{13}) \times (1/a_{23}) \times 1 \times \ldots x a_{1n})^{1/n} && = W_3 \\
A_n \quad & ((1/a_{1n}) \times (1/a_{2n}) \times (1/a_{3n}) \times \ldots x 1)^{1/n} && = W_n \\
& \text{ผลรวม} && W_{total}
\end{aligned}
\qquad (1)
$$

เมื่อได้ค่าน้ำหนักของปัจจัยหลักในแต่ละด้านแล้ว จึงนำไปคำนวณหาค่าความสำคัญของปัจจัยย่อยโดยวิธีการ Simple additive weight (SAW) เพื่อบ่งชี้ปัจจัยที่มีผลต่อจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวจันทบุรี ดังสมการที่ (2)

$$W_{A1} = W_A \times X_A \quad (2)$$

เมื่อทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญแล้วนำไปวิเคราะห์แนวทางการจัดการโดยขั้นตอนต่อไปทำการศึกษาโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นการศึกษาสภาพปัจจุบันและการดำเนินงานของกิจกรรมต่าง ๆ [9-11] จากนั้นทำการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap analysis) ตามกิจกรรมในโซ่อุปทาน นำมาวิเคราะห์หาจุดด้อยของกระบวนการทางด้านโลจิสติกส์ที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงช่องว่างการจัดการด้านโลจิสติกส์ โดยการเปรียบเทียบกระบวนการทำงานจริงกับกระบวนการที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จ โดยการประเมินคุณลักษณะทั้ง 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านความต่อเนื่อง มิติด้านความสามารถในการแข่งขัน และมิติด้านแนวโน้มการเติบโตของความต้องการ

จากนั้นนำผลวิเคราะห์ช่องว่างการบูรณาการและผลการวิเคราะห์กลยุทธ์ สร้างเป็นรูปแบบการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี ภายใต้กรอบแนวคิดระบบโลจิสติกส์มหาภาค ซึ่งประกอบด้วยมุมมองการวิเคราะห์เชิงบูรณาการ 4 ด้าน [12] ได้แก่ 1. สาธารณูปโภค (Infrastructure) ซึ่งประกอบไปด้วยโครงสร้างสาธารณูปโภค ขั้นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการให้บริการด้านการท่องเที่ยว 2. กรอบการทำงานเชิงสถาบัน (Institutional framework) ซึ่งประกอบไปด้วย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่บังคับใช้จากหน่วยงานระดับจังหวัด ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการเชื่อมโยงระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว และหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานอื่น 3. ผู้ผลิตหรือผู้ส่งมอบการบริการ และผู้รับสินค้าหรือบริการ หรือผู้ประกอบการ (Shipper or consignees) ประกอบไปด้วยการประเมินศักยภาพของผู้ให้บริการหรือผู้ผลิต ความสามารถในการรองรับปริมาณความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้รับสินค้า/บริการ รวมทั้งศักยภาพและกำลังซื้อ หรือปริมาณความต้องการของผู้ซื้อสินค้า/ผู้รับบริการ และ 4. ผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ (Service providers) ประกอบด้วยระดับการให้บริการของผู้ให้บริการ ความครอบคลุมของพื้นที่ให้บริการและความน่าเชื่อถือ

3. ผลการดำเนินงานวิจัย

3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยว

จากการสังเคราะห์ปัจจัยตามองค์ประกอบของ โซ่อุปทานการท่องเที่ยวทั้ง 4 ด้าน ได้ปัจจัยเบื้องต้นในการพัฒนาระบบบริหารจัดการโลจิสติกสติกส์โซ่อุปทานของการท่องเที่ยว [13-17] ทั้งหมด 22 ปัจจัย ดังแสดงในตารางที่ 1 เมื่อทราบถึงปัจจัยเบื้องต้นแล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม เพื่อรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของปัจจัยโดยการเปรียบเทียบทีละคู่ ดังตารางที่ 2 จากการเปรียบเทียบทีละคู่ของปัจจัยหลักคำนวณหาค่าน้ำหนักของปัจจัยโดยจากการหาค่าเฉลี่ยเรขาคณิต (Geometric mean) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์ซ่อุปทานการท่องเที่ยว

ปัจจัยหลัก	ตัวแปร	ชื่อปัจจัย	ปัจจัยหลัก	ตัวแปร	ชื่อปัจจัย
A ด้านการเดินทาง	A1	*อุปสรรคการเดินทาง*	C ด้านสถานที่ท่องเที่ยว	C1	อุปสรรคการเดินทาง
	A2	ความปลอดภัย		C2	ความปลอดภัย
	A3	ข้อมูลสารสนเทศ		C3	ข้อมูลสารสนเทศ
	A4	การขนส่งสาธารณะ		C4	ความสะอาด
	A5	สาธารณูปโภคพื้นฐาน		C5	จุดบริการนักท่องเที่ยว
B ด้านที่พัก	B1	อุปสรรคในการเดินทาง	D ด้านอาหาร	D1	อุปสรรคในการเดินทาง
	B2	ความปลอดภัย		D2	ความปลอดภัย
	B3	ความสะอาด		D3	ความสะอาด
	B4	การบริการทางการแพทย์		D4	การบริการที่ดี
	B5	สาธารณูปโภคพื้นฐาน		D5	ค่าใช้จ่าย
	B6	การบริการที่ดี			
	B7	ค่าใช้จ่าย			

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบทีละคู่ของปัจจัยหลัก

ปัจจัย	A	B	C	D
A	1.000	1.014	1.025	1.036
B	0.986	1.000	1.011	1.022
C	0.976	0.989	1.000	1.011
D	0.965	0.978	0.989	1.000

ตารางที่ 3 การคำนวณค่าน้ำหนักของปัจจัยหลัก

ปัจจัย		คะแนน	ค่าน้ำหนัก
A	$(1.000+1.014+1.025+1.036)^{1/4}$	1.4208	**0.2512**
B	$(0.986+1.000+1.011+1.022)^{1/4}$	1.4159	**0.2503**
C	$(0.978+0.989+1.000+1.011)^{1/4}$	1.4121	**0.2496**
D	$(0.965+0.978+0.989+1.000)^{1/4}$	1.4082	**0.2489**
รวม		**5.6569**	**1.0000**

จากการคำนวณหาค่าน้ำหนักของปัจจัย พบว่า ด้านการเดินทางมีค่าน้ำหนัก 0.2512 ด้านที่พักมีค่าน้ำหนัก 0.2503 ด้านสถานที่ท่องเที่ยวมีค่าน้ำหนัก 0.2496 และด้านอาหารมีค่าน้ำหนัก 0.2489 ตามลำดับ จากค่าน้ำหนักของปัจจัยหลักในแต่ละด้าน นำไปคำนวณหาค่าความสำคัญของปัจจัยย่อย โดยวิธีการ Simple additive weight (SAW) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าความสำคัญของปัจจัยย่อย

ปัจจัยหลัก (1)	**ปัจจัยย่อย (คะแนน)** (2)		**ค่าน้ำหนัก** (1 x 2)	**ปัจจัยหลัก** (1)	**ปัจจัยย่อย (คะแนน)** (2)		**ค่าน้ำหนัก** (1 x 2)
	A1	2.73	0.6858		C1	2.71	0.6764
A	A2	2.97	0.7461	C	C2	2.84	0.7089
0.2512	A3	2.96	0.7436	0.2496	C3	2.92	0.7288
	A4	2.74	0.6883		C4	2.90	0.7238
	A5	2.73	0.7461		C5	2.76	0.6889
	B1	2.76	0.6908		D1	2.77	0.6895
B	B2	2.79	0.6983	D	D2	2.79	0.6944
0.2503	B3	2.92	0.7309	0.2489	D3	2.81	0.6994
	B4	2.66	0.6658		D4	2.70	0.6720
	B5	2.79	0.6983		D5	2.71	0.6745
	B6	2.83	0.7083				
	B7	2.71	0.6783				

จากการเปรียบเทียบความสำคัญของปัจจัย พบว่า ความสำคัญของปัจจัยที่ปัจจัยในการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ของโซ่อุปทานการท่องเที่ยว จังหวัดจันทบุรี สามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด ประกอบด้วย 5 ปัจจัย โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ความปลอดภัยในการเดินทาง ค่าความสำคัญ 0.7461 รองลงมาคือ ข้อมูลสารสนเทศในการเดินทาง ความสะอาดของที่พัก ข้อมูลสารสนเทศของสถานที่ท่องเที่ยว ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว

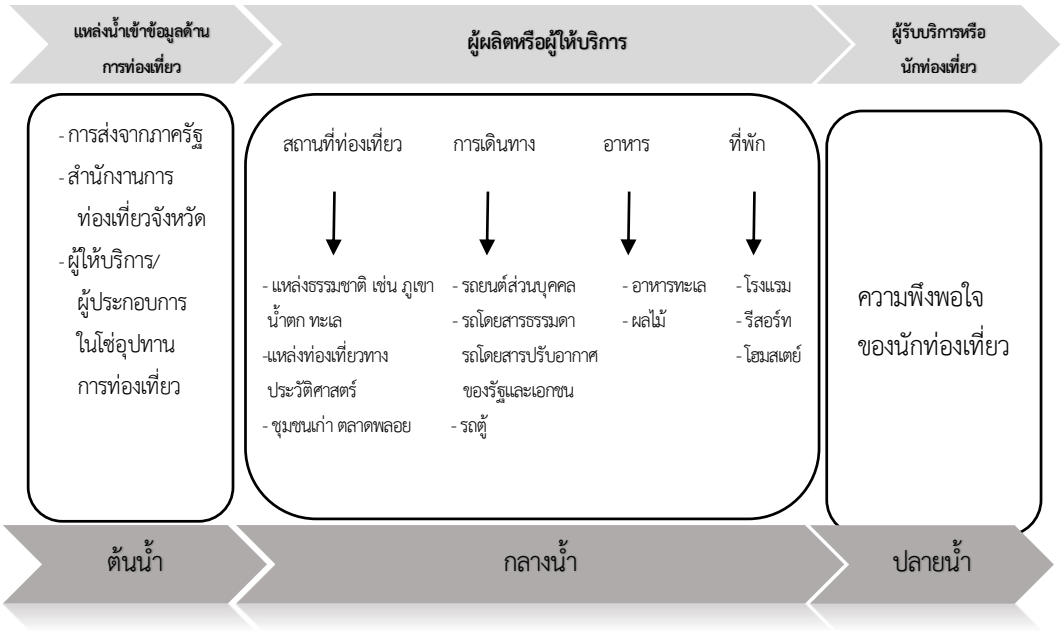
กลุ่มปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับที่ 2 ได้แก่ ความปลอดภัยด้านสถานที่ท่องเที่ยว และการบริการที่ดีด้านที่พัก

กลุ่มปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับที่ 3 ประกอบด้วย 10 ปัจจัย ได้แก่ ความสะอาดของอาหาร สาธารณูปโภคพื้นฐานของที่พัก ความปลอดภัยของที่พัก ความปลอดภัยของอาหาร อุปสรรคในการเดินทางของที่พัก อุปสรรคในการเดินทางไปร้านอาหาร จุดบริการนักท่องเที่ยว การขนส่งสาธารณะ สาธารณูปโภคพื้นฐานด้านการเดินทาง และอุปสรรคในการเดินทาง ตามลำดับ

กลุ่มปัจจัยที่มีความสำคัญน้อย ประกอบด้วย 5 ปัจจัยได้แก่ ค่าใช้จ่ายด้านที่พัก อุปสรรคในการเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายด้านอาหาร การบริการที่ดีของร้านอาหาร และการบริการทางการแพทย์ ตามลำดับ

3.2 โซ่อุปทานการท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรี

จากการวิเคราะห์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี พบว่า มีภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ภาครัฐบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว และ ผู้จัดหา ซึ่งคือผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการในโซ่อุปทานการท่องเที่ยว โดยในการใช้จ่ายในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นการใช้เงินสด โซ่อุปทานการท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ด้านการบริการ มีปัจจัยคือ การเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยว อาหาร และที่พัก และด้านสิ่งดึงดูดใจ ซึ่งทั้งสองส่วนนี้จำเป็นจะต้องมีข้อมูลสารสนเทศที่จะใช้สื่อสารกลับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว สามารถวิเคราะห์กิจกรรม ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ ในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรีได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี

จากการวิเคราะห์กิจกรรมในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี พบว่า กิจกรรมต้นน้ำ คือ การส่งเสริมจากภาครัฐ สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ง่าย ที่ช่วยในการเผยแพร่ข่าวสารด้านการท่องเที่ยว เพื่อกระตุ้นให้เกิด ความสนใจ แก่นักท่องเที่ยว กิจกรรมกลางน้ำ คือ การบริการทั้ง 4 ด้าน ที่ผู้ประกอบการเป็นผู้จัดเตรียมให้แก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ การเดินทาง แหล่งท่องเที่ยว อาหาร ที่พัก และปลายน้ำ คือ ผลจากการบริการที่ส่งถึงลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว ซึ่งช่วยสร้างความพึงพอใจนักท่องเที่ยว

และจากการวิเคราะห์กิจกรรมตามกรอบแนวคิดโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวทั้ง 4 ด้าน พบว่า กิจกรรมทั้ง 4 ด้านมีความเชื่อมโยงกันด้านที่ 1 คือ การเดินทาง นักท่องเที่ยวส่วนมากจะเดินทางมาท่องเที่ยวโดยใช้รถยนต์ส่วนบุคคลมากที่สุด ด้านที่ 2 คือ สถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนมากจะชอบท่องเที่ยวแหล่งธรรมชาติเป็นส่วนใหญ่ และจังหวัดจันทบุรีก็มีแหล่งธรรมชาติมากมาย เช่น น้ำตก ทะเล ภูเขา เขตอนุรักษ์สัตว์ ด้านที่ 3 คือ อาหาร นักท่องเที่ยวจะชอบรับประทานอาหารทะเลมากที่สุดเนื่องจากมีความสดและใหม่ โดยส่วนมากจะรับประทานตามร้านอาหารที่อยู่บริเวณสถานท่องเที่ยว ร้านอาหารที่ขึ้นชื่อและร้านอาหารในโรงแรมของจังหวัดจันทบุรี และด้านที่ 4 คือที่พัก นักท่องเที่ยวมักจะพักตามรีสอร์ทริมทะเลเป็นส่วนใหญ่

3.3 กลยุทธ์การจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี

จากผลการวิเคราะห์โซ่อุปทานนำมาวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap analysis) โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยที่มีผลในการพัฒนาด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรีทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ ความปลอดภัยในการเดินทาง ข้อมูลสารสนเทศในการเดินทาง ความสะอาดของที่พัก ข้อมูลสารสนเทศของสถานที่ท่องเที่ยว และความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว โดยวิเคราะห์ช่องว่างภายใต้กรอบการวิเคราะห์ทั้ง 3 มิติ ประกอบด้วย มิติความต่อเนื่องมิติความสามารถในการแข่งขัน มิติแนวโน้มการเติบโตของความต้องการ ผลการวิเคราะห์ช่องว่างสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ช่องว่างในการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี

ปัจจัยในการประเมิน	มิติการประเมิน		
	ความต่อเนื่อง	ความสามารถในการแข่งขัน	แนวโน้มการเติบโตของความต้องการ
ความปลอดภัยในการเดินทาง	ขาดความต่อเนื่องในการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัย ไม่มีระบบควบคุมดูแลด้านความปลอดภัยที่ชัดเจน	การเดินทางมีให้เลือกน้อย และไม่มีมาตรฐานการให้บริการ ทั้งในด้านความปลอดภัย และราคา	มีแนวโน้มนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางท่องเที่ยวจันทบุรีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
ข้อมูลสารสนเทศในการเดินทาง	ขาดความเชื่อมโยงข้อมูลการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวในบางจุด มีข้อมูลที่ผิดพลาด	ยังขาดระบบจัดการข้อมูลสารสนเทศ และระบบสารสนเทศที่ดีในการเดินทางท่องเที่ยว	มีความต้องการใช้อย่างมาก และมีอิทธิพลในการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมากในยุคปัจจุบัน
ความสะอาดของที่พัก	ที่พักท้องถิ่นยังไม่มีระบบการจัดการด้านความสะอาดที่ได้มาตรฐาน	ที่พักมีหลายระดับ บางแห่งยังไม่ได้มาตรฐาน	มีความต้องการเพิ่มมากขึ้นในขณะเดียวกันก็มีผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 5 (ต่อ) ช่องว่างในการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี

ปัจจัยในการประเมิน	มิติการประเมิน		
	ความต่อเนื่อง	ความสามารถในการแข่งขัน	แนวโน้มการเติบโตของความต้องการ
ข้อมูลสารสนเทศของสถานที่ท่องเที่ยว	ขาดความเชื่อมโยงข้อมูลการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวในบางจุด มีข้อมูลที่ผิดพลาด	ยังขาดระบบจัดการข้อมูลสารสนเทศ และระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	มีความต้องการใช้อย่างมาก และมีอิทธิพลในการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมากในยุคปัจจุบัน
ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว	ระบบจัดการด้านความสะอาดและจัดการขยะในสถานที่ท่องเที่ยวยังไม่ครอบคลุมในทุกพื้นที่	สถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีความสะอาดสวยงามดึงดูดใจนักท่องเที่ยว	มีแนวโน้มความต้องการใช้สถานที่ท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น การดูแลความสะอาดต้องสามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากขึ้นได้

จากตารางที่ 5 สามารถวิเคราะห์แนวทางการยกระดับการจัดการกลยุทธ์โดยใช้ผลการวิเคราะห์ SWOT analysis จากแผนพัฒนายุทธศาสตร์จังหวัดจันทบุรี [3] นำผลการวิเคราะห์ไปสร้างกลยุทธ์การพัฒนาโซ่อุปทานการท่องเที่ยวโดยใช้ TOWs matrix เพื่อหาแนวทางในการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวได้แก่ 1) พัฒนาและฟื้นฟู และสำรวจแหล่งท่องเที่ยว 2) ปรับปรุงเส้นทางการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวให้สะดวกและปลอดภัยมากขึ้น 3) ขยายเครือข่ายสัญญาณ และตั้งศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว 4) เน้นการร่วมเครือข่ายธุรกิจชุมชนให้มากขึ้นและลดความรุนแรงจากภาวการณ์แข่งขันทางเศรษฐกิจ 5) พัฒนามาตรฐานระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว 6) จัดการพัฒนาคุณภาพบุคคลให้มีประสิทธิพร้อมกับให้บริการนักท่องเที่ยวเต็มที่

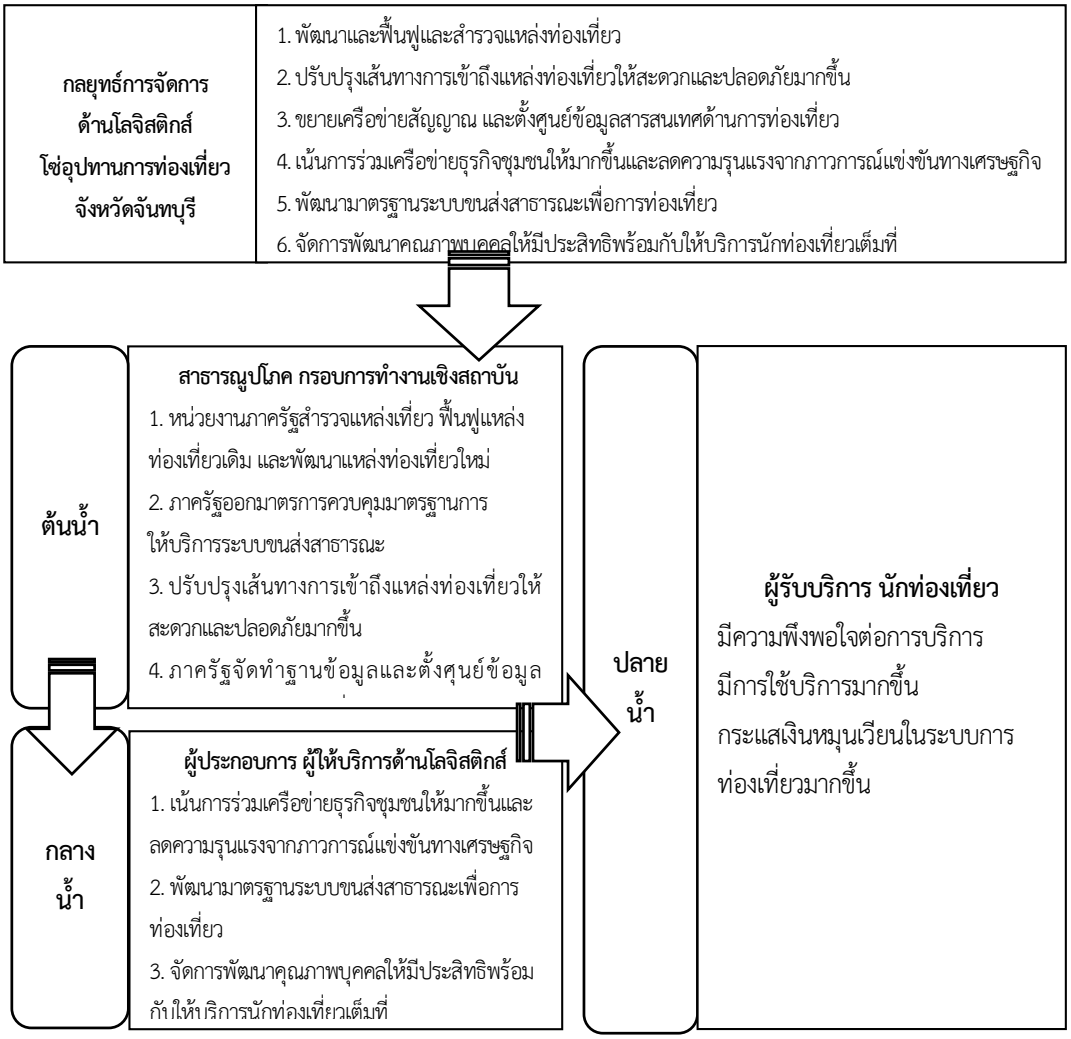
3.4 รูปแบบการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี

จากผลการวิเคราะห์ช่องว่างการบูรณาการมีปัจจัยการพัฒนาที่สามารถจัดได้เป็น 3 กลุ่ม คือ ความปลอดภัย การจัดการข้อมูลสารสนเทศ และความสะอาด นำมาวิเคราะห์แนวทางการยกระดับการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรีร่วมกับกลยุทธ์การจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยว ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แนวทางการยกระดับการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี

ปัจจัยการพัฒนา	ช่องว่างการบูรณาการ	กลยุทธ์
ความปลอดภัย	-ขาดความต่อเนื่องในการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัย ไม่มีระบบควบคุมดูแลด้านความปลอดภัยที่ชัดเจน -การเดินทางมีให้เลือกน้อย และไม่มีมาตรฐานการให้บริการ ทั้งในด้านความปลอดภัย และราคา	-พัฒนามาตรฐานระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว -ปรับปรุงเส้นทางการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวให้สะดวกและปลอดภัยมากขึ้น
การจัดการข้อมูลสารสนเทศ	-ขาดความเชื่อมโยงข้อมูลการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวในบางจุด มีข้อมูลที่ผิดพลาด -ขาดระบบจัดการข้อมูลสารสนเทศ และระบบสารสนเทศที่ดี -มีความต้องการใช้อย่างมาก และมีอิทธิพลในการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมากในยุคปัจจุบัน	-ขยายเครือข่ายสัญญาณ และตั้งศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว
ความสะอาด	-ที่พักท้องถิ่นยังไม่มีระบบการจัดการด้านความสะอาดที่ได้มาตรฐาน -ที่พักมีหลายระดับ บางแห่งยังไม่ได้มาตรฐาน -ระบบจัดการด้านความสะอาดและจัดการขยะในสถานที่ท่องเที่ยวยังไม่ครอบคลุมในทุกพื้นที่	-จัดการพัฒนาคุณภาพบุคคลให้มีประสิทธิพร้อมกับให้บริการนักท่องเที่ยวเต็มที่ -เน้นการร่วมเครือข่ายธุรกิจชุมชนให้มากขึ้น และลดความรุนแรงจากภาวการณ์แข่งขันทางเศรษฐกิจ -พัฒนาและฟื้นฟู และสำรวจแหล่งท่องเที่ยว

จากแนวทางการยกระดับการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี นำมาสร้างรูปแบบการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี ภายใต้ภายใต้กรอบแนวคิดระบบโลจิสติกส์มหาภาค ซึ่งประกอบด้วยมุมมองการวิเคราะห์เชิงบูรณาการ 4 ด้าน ได้แก่ สาธารณูปโภค กรอบการทำงานเชิงสถาบัน ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี

4. สรุปผลการศึกษา

จากการประเมินและบ่งชี้ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี การจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยหลักทั้ง 4 ด้าน พบว่า ปัจจัยในการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ของโซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรีที่สำคัญที่สุดคือ ปัจจัยด้านการเดินทาง รองลงมาคือ ด้านที่พัก ด้านสถานที่ท่องเที่ยว และด้านอาหาร ตามลำดับ และจากการวิเคราะห์ความสำคัญของปัจจัยทั้งหมด 22 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ ความปลอดภัยในการเดินทาง รองลงมาคือ ข้อมูลสารสนเทศในการเดินทาง ความสะอาดของที่พัก ข้อมูลสารสนเทศของสถานที่ท่องเที่ยว และความสะอาด ของสถานที่ท่องเที่ยว ตามลำดับ

จากปัจจัยดังกล่าวนำมาวิเคราะห์แนวทางการจัดการด้านโลจิสติกส์ โดยศึกษาโซ่อุปทานการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์

ช่องว่างการบูรณาการพบว่ามีปัจจัยที่มีแนวทางการพัฒนาที่สามารถจัดได้เป็น 3 กลุ่ม คือ ความปลอดภัย การจัดการข้อมูลสารสนเทศ และความสะอาด และสามารถสรุปเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาเพื่อจัดการกับช่องว่างที่เกิดขึ้นได้ทั้งหมด 6 กลยุทธ์ ได้แก่ 1) พัฒนาและฟื้นฟู และสำรวจแหล่งท่องเที่ยว 2) ปรับปรุงเส้นทางการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวให้สะดวกและปลอดภัยมากขึ้น 3) ขยายเครือข่ายสัญญาณ และตั้งศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว 4) เน้นการร่วมเครือข่ายธุรกิจชุมชนให้มากขึ้นและลดความรุนแรงจากภาวการณ์แข่งขันทางเศรษฐกิจ 5) พัฒนามาตรฐานระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว 6) จัดการพัฒนาคุณภาพบุคคลให้มีประสิทธิพร้อมกับให้บริการนักท่องเที่ยวเต็มที่

5. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดิน มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และด้วยความร่วมมือของคณะผู้วิจัย ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย รวมถึงได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

6. อ้างอิง

[1] Economic Intelligence Center. Thailand Tourism [Internet]. 2016 [cited 2017 June 4] available from: https://www.scbeic.com/th/detail/product/355

[2] Tourism Authority of Thailand. Chanthaburi [Internet]. 2015. [cited 2017 April 2]. Available from: https://thai. tourismthailand.org

[3] National Statistical Office. Situation Domestic Travellers by Province: 2009 – 2015 [Internet] 2016 [cited 2017 June 4] available from: http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries23.html

[4] Chanthaburi Provincial Office. Chanthaburi Provincial Development Plan (2014 - 2017). Chanthaburi Provincial Development Strategy Group: Chanthaburi Provincial Office. 2015.

[5] Kaosa – Ard M. Integrated development of sustainable tourism for the Greater Mekong Sub-region 3: a comparison of GMS logistics systems. Chiang Mai: Social Research Institute, Chiang Mai University; 2009.

[6] Krejcie R, Morgan W. Determining Sample Size for Research Activities. Educ Psychol Meas. 1970; 30(3):607 – 10.

[7] อภิรดี สรวิสูตร. การตัดสินใจแบบหลายหลักเกณฑ์: เปรียบเทียบแนวคิด และวิธีการระหว่าง SAW AHP และ TOPSIS. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. 2559; 8(2): 180 – 192.

[8] Malzewski J. GIS and Multicriteria decision analysis. New York. John Wiley & Sons, Inc.; 1999.

[9] ไพรัช พิบูลรุ่งโรจน์. โซ่อุปทานการท่องเที่ยว. เชียงใหม่. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2555.

[10] Tapper R, Font X. Tourism supply chains. Report of a Desk Research Project for the Travel Foundation. Leeds Metropolitan University; 2004.

[11] Zhang X, Song H and Huang QG. Tourism Supply Chain Management: A new research agenda**.** Tourism Manag. 2009; 30(3):278-87.

[12] รุธิร์ พนมยงค์. บทบาทของโลจิสติกส์ต่อการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารบริหารธุรกิจ. 2554; ฉบับพิเศษ:1 – 10.

[13] พชร ภิญโญ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวถนนคนเดิน ท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2554.

[14] อรุณี ลอมเศรษฐี. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในเขตกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.2554.

[15] เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ. การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียวจังหวัดนครราชสีมา. วารสารเทคโนโลยีสุรนารี. 2555; 6(2): 17 – 33.

[16] ปนัสยา สิระรุ่งโรจน์กนก. พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว : กรณีศึกษาตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา. 2559.

[17] ธณัศวัล กุลศร. การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์: กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์สิรินธร ตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารวิชาการ Veridian E Journal. 2559; *9*(3): 467 – 82.