

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการ โഴ้อุปทานเพื่อยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป และเป็นกรอบแนวคิดในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยมีประเด็นที่สำคัญดังนี้

- 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์และโซ่อุปทานการท่องเที่ยว
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

เกาะลันตาเป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดกระบี่ อยู่ห่างจากเมืองกระบี่ประมาณ 70 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 339.9 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 212,357 ไร่ มีประชากรอาศัยจำนวน 34,799 คน แหล่งดำน้ำในเกาะลันตา กลางทะเลอันดามัน ซึ่งมีความได้เปรียบในเรื่องของความเป็นเกาะแก่ง และโตรกหินชันใต้น้ำ ซึ่งเป็นที่อาศัยสัตว์ใต้ทะเล และเหล่าปะการังอ่อนสายพันธุ์ต่าง ๆ และแหล่งดำน้ำในท้องที่เกาะลันตา ยังตั้งอยู่ห่างไกลจากแผ่นดินใหญ่ จึงทำให้ไม่ได้ถูกรบกวนมาก และยังคงความอุดมสมบูรณ์ของปะการัง และสัตว์น้ำขนาดใหญ่ และจุดดำน้ำของเกาะลันตา ซึ่งมีชื่อเสียงเรื่องความสวยงามติด 1 ใน 10 ของโลก กล่าวได้ว่าเป็นสถานที่ดำน้ำที่มีชื่อเสียงอันโด่งดังไปทั่วโลก เป็นอีกที่ที่ธรรมชาติได้รังสรรค์ความสวยงามใต้ท้องทะเลอันดามัน เพื่อให้นักท่องเที่ยวและนักดำน้ำได้สัมผัสความงดงามของธรรมชาติใต้น้ำที่มีความอุดมสมบูรณ์ทั้งสัตว์น้ำขนาดเล็กและขนาดใหญ่ รวมถึงปะการังหลากหลายสายพันธุ์ เกาะลันตาจึงยังคงความสวยงามของหาดทรายและน้ำทะเลสะอาด อีกทั้งยังมีวิถีชีวิตของชาวเกาะดั้งเดิม ที่มีทั้งชาวไทยพุทธ ชาวไทยจีน ชาวไทยมุสลิม และชาวไทยใหม่ (ชาวเล) อาศัยอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ผสานกับความเจริญทางด้านหัวเกาะแถบท่าเรือ และชายหาดฝั่งตะวันตกซึ่งคึกคักด้วยนักท่องเที่ยวการมาเยือนเกาะลันตาจึงได้เที่ยวหลายบรรยากาศในคราวเดียวกัน

#### ลักษณะทางภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของเกาะลันตา มีลักษณะยาวประมาณ 40 กิโลเมตร และกว้างประมาณ 6 กิโลเมตร มีแนวภูเขาขนานบรรจบกับชายหาดตั้งแต่เหนือจรดใต้ประมาณ 30 กิโลเมตร สามารถ

แบ่งย่อยออกเป็น 4 หมู่เกาะ เป็นที่รู้จักกันดีของนักท่องเที่ยว เกาะไหง, เกาะรอก, หมู่เกาะห้า และหมู่เกาะลันตา พื้นที่ปกคลุมด้วยป่าดิบชื้น และประกอบไปด้วยภูเขาหินปูนสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 450 เมตรในพื้นที่เกาะลันตาครอบคลุมพื้นที่น้ำทะเล 80 % อยู่ภายใต้การดูแลของอุทยานแห่งชาติท้องทะเลหมู่เกาะลันตา

### ลักษณะทางภูมิศาสตร์

เกาะลันตามีสภาพภูมิอากาศอยู่ในแถบป่าฝนเมืองร้อน มีช่วงลมมรสุมพัดผ่าน ปีละ 2 ครั้ง โดยจะเป็นลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกาะลันตา มีเพียง 2 ฤดูกาล คือ ฤดูฝน และฤดูร้อน ช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวจะอยู่ในช่วงเดือนตุลาคม จนถึงเดือนพฤษภาคม ช่วงเวลาที่มีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมามากที่สุด คือ ช่วงเดือนพฤศจิกายน จนถึงเดือนมีนาคมของทุกปี อุณหภูมิของอากาศของเกาะลันตาโดยทั่วไป จะอยู่ประมาณ 32-34 องศาเซลเซียสในเวลากลางวันและ 20-25 องศาเซลเซียสในเวลากลางคืน เฉลี่ยแล้วก็จะอยู่ที่ประมาณ 28-30 องศาเซลเซียส โดยตลอดทั้งปี เมื่อลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านเกาะลันตา จึงทำให้มีอากาศปกคลุมไปด้วยสายฝนและเมฆหมอก นำพาให้สิ่งมีชีวิตในผืนป่าร้อนชื้นของเกาะลันตา ได้รับความชุ่มฉ่ำจากสายฝน ในช่วงนี้เราจึงเห็นผืนป่าเกาะลันตาเป็นสีเขียวสดชื่น ต้นไม้เล็ก ๆ แทะยอดขึ้นมารับสายฝนและสิ่งมีชีวิตเล็ก ๆ จำพวกตะไคร้และไลเคนขึ้นปกคลุมทั่วไปในผืนป่าของอุทยาน ฯ

### การเดินทาง

อำเภอเกาะลันตา ตั้งอยู่ในทะเลอันดามันเขตจังหวัดกระบี่ ซึ่งอยู่ห่างจากตัวเมืองประมาณ 80 กิโลเมตร ประกอบไปด้วยเกาะลันตาเล็ก และเกาะลันตาใหญ่ และรวมไปถึงยังมีเกาะเล็กเกาะน้อยที่อยู่ในพื้นที่อาณาบริเวณเกาะลันตาอีกจำนวนหนึ่ง นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมาสู่เกาะลันตาได้หลายวิธี ทั้งทางรถยนต์ส่วนตัว รถตู้โดยสารประจำทาง และรวมไปถึงเรือโดยสารดังนี้

#### 1. โดยรถยนต์

จากกรุงเทพมหานคร เริ่มต้นการเดินทางโดยใช้ทางหลวงหมายเลข 4 ถนนเพชรเกษม จนถึงจังหวัดชุมพร แล้วต่อด้วยทางหลวงหมายเลข 41 ผ่านอำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร เข้าสู่อำเภอไชยา อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากนั้นเดินทางต่อโดยใช้ทางหลวงหมายเลข 4035 ถึงอำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่แล้ววกกลับเข้าสู่ทางหลวงหมายเลข 4 เพื่อเข้าสู่ตัวเมืองกระบี่ รวมระยะทางโดยประมาณ 814 กิโลเมตร

เมื่อถึงเขตเมืองกระบี่ ให้ใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 4 ผ่านท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่ อำเภอเหนือคลอง ผ่านตัวอำเภอคลองท่อม ถึงประมาณหลักกิโลเมตรที่ 64 เลี้ยวขวาเข้าทางหลวงหมายเลข 4206 สู่บ้านหัวหิน จะเป็นจุดลงแพขนานยนต์ไปยังเกาะลันตา เพื่อข้ามแพขนานยนต์จากฝั่งไปยังเกาะลันตาน้อย และจากเกาะลันตาน้อยไปยังเกาะลันตาใหญ่ข้ามสะพานสิริลันตาไปได้ ค่าบริการข้ามแพขนานยนต์ รถยนต์คันละ 100 บาท รวมคนขับ และผู้โดยสารคนละ 20 บาท

## 2. โดยรถประจำทาง

โดยมีรถโดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด และรถประจำทางของบริษัทเอกชน สายกรุงเทพ-กระบี่ ออกจากสถานีขนส่งสายใต้ใหม่ ถนนบรมราชชนนี ทุกวัน ใช้เวลาในการเดินทางโดยประมาณ 11-12 ชั่วโมง สามารถสอบถามรายละเอียดได้ที่ บริษัท ขนส่ง จำกัด โทรศัพท์ 1490 หรือเว็บไซต์ [www.transport.co.th](http://www.transport.co.th)

เมื่อถึงสถานีขนส่งกระบี่แล้ว รอรถตู้ไปเกาะลันตาที่สถานีขนส่ง แต่สำหรับผู้ที่ไม่ได้เดินทางโดยรถประจำทาง ต้องไปขึ้นรถตู้ที่คิวรถ กระบี่-เกาะลันตา ถนนนพพราหมณ์ ซอย 6 รถออกทุกชั่วโมง ตั้งแต่เวลา 07.00-15.00 น. ทั้งนี้รถตู้จะแล่นรถไปส่งผู้โดยสารถึงที่พักจนสิ้นสุดปลายทางที่บ้านศรีราชา ส่วนในเที่ยวกลับควรโทรศัพท์นัดเวลาให้มารับที่ที่พัก และต้องเผื่อเวลาเดินทางกลับถึงกระบี่ไว้ราว ๆ 3 ชั่วโมงเพราะอาจต้องรอแพขนานยนต์

## 3. โดยเครื่องบิน

เครื่องบินจากกรุงเทพมหานคร ไปกระบี่ โดยสายการบินไทย นกแอร์ แอร์เอเชีย บางกอกแอร์เวย์และเวียดเจ็ทแอร์ โดยทุกสายการบินใช้เวลาเดินทางโดยประมาณ 1.30 ชั่วโมง

การบินไทย โทรศัพท์ 02 356 1111 หรือ [www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com)

นกแอร์ โทรศัพท์ 1318 หรือ [www.nokair.com](http://www.nokair.com)

แอร์เอเชีย โทรศัพท์ 02 515 9999 หรือ [www.airasia.com](http://www.airasia.com)

บางกอกแอร์เวย์ โทรศัพท์ 1771 หรือ [www.bangkokair.com](http://www.bangkokair.com)

เวียดเจ็ทแอร์ โทรศัพท์ 02 277 7111 หรือ [www.vietjetair.com](http://www.vietjetair.com)

จากท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่เดินทางไปสู่เกาะลันตา สะดวกที่สุดคือเช่ารถจากบริษัทต่าง ๆ ที่ตั้งบูธอยู่ภายในอาคารท่าอากาศยาน หรือถ้าหากนักท่องเที่ยวจองที่พักบนเกาะลันตาไว้แล้ว ส่วนใหญ่ทางโรงแรมที่พักจะมีรถมารับส่งที่ท่าอากาศยาน

## 4. การเดินทางภายในเกาะลันตา

ถ้าหากนักท่องเที่ยวไม่ได้ขับรถไปเอง เมื่อไปถึงเกาะลันตาแล้วควรเช่ารถมอเตอร์ไซด์ขับขี่ท่องเที่ยว เพราะบนเกาะไม่มีรถสองแถว การเช่ารถมอเตอร์ไซด์ได้ที่ร้านเช่ารถบริเวณศาลาด่าน ค่าเช่าประมาณวันละ 150-250 บาท ขึ้นอยู่กับจำนวนวันเช่า เกาะลันตามีถนนรอบเกาะเพียงเส้นหลักเส้นเดียว สภาพดีเป็นบางช่วง ลาดยางตลอดเส้นทาง ไปจนถึงอ่าวบากันเตียง จากนั้นมีบางช่วงที่มีการสร้างถนนใหม่และซ่อมแซมในบางช่วงไปจนถึงแหลมโตนด ในพื้นที่ของอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะลันตา สภาพเส้นทางมีหินล่อย ขึ้นลงเขาชัน ข้างทางเป็นหุบเหว ถ้าหากนักท่องเที่ยวจะขี่มอเตอร์ไซด์ไปเที่ยวต้องมั่นใจในฝีมือของตัวเองในการขับขี่เป็นอย่างมาก การเข้าอุทยานมีการเก็บค่าธรรมเนียม และนักท่องเที่ยวยังสามารถเหมาเรือหางยาวท่องเที่ยวชมวิวยรอบเกาะได้ ราคาขึ้นอยู่กับระยะทางและเวลาในการเที่ยวชมรอบเกาะลันตา

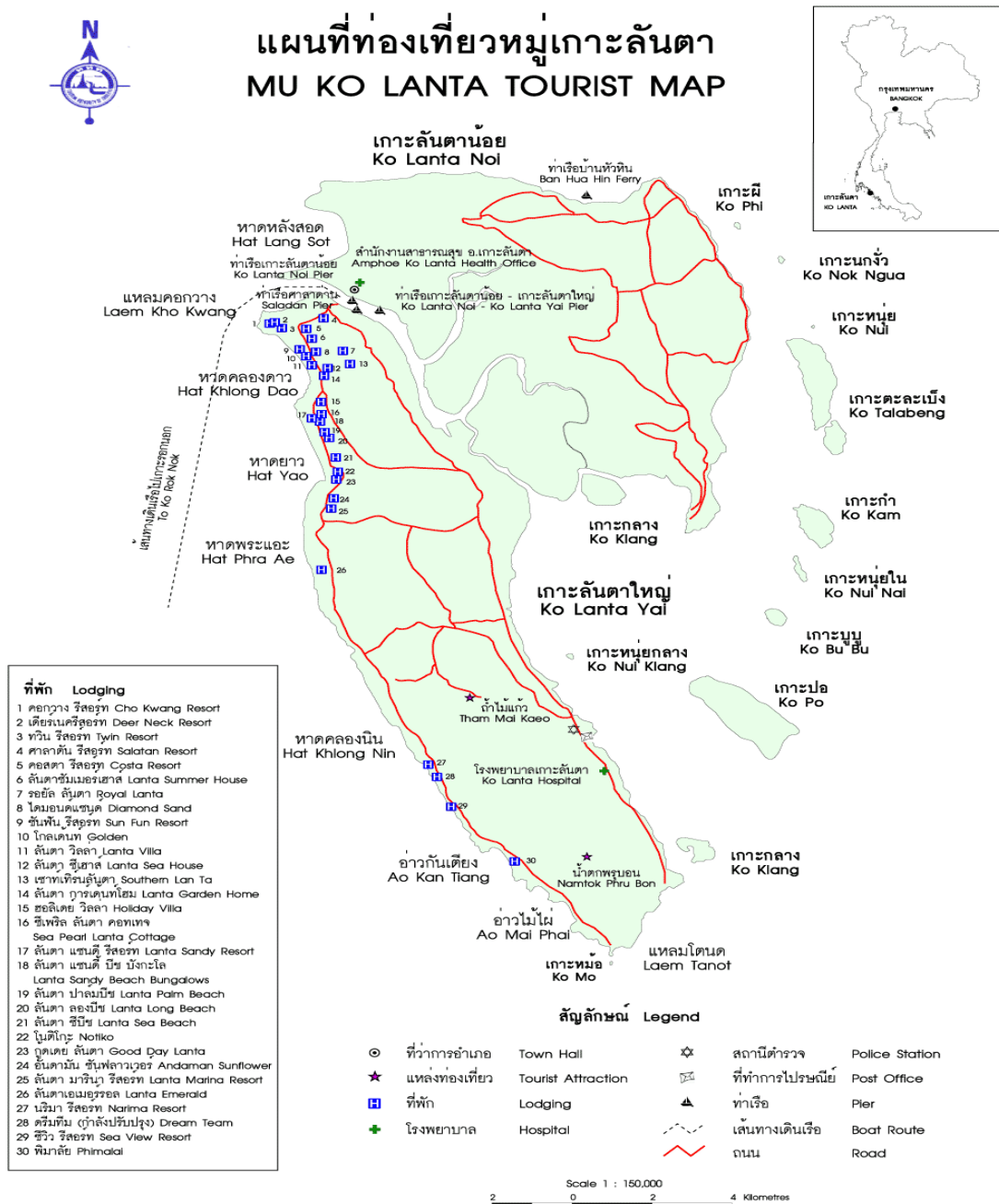
### แหล่งท่องเที่ยวเกาะลันตา

เกาะลันตา ประกอบด้วยเกาะลันตาใหญ่และเกาะลันตาน้อย โดยมีเกาะกลางคั่นอยู่ระหว่าง 2 เกาะนี้ ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมดอยู่บน เกาะลันตาใหญ่ มียาวประมาณ 30 กิโลเมตร กว้างประมาณ 6 กิโลเมตร โดดเด่นด้วยชายหาดยาวเรียงรายต่อเนื่องกันถึง 13 หาดทางฝั่งตะวันตก มีทั้งหาดหิน และหาดทราย เพียบพร้อมด้วยที่พักหลากสไตล์ หลายราคา ส่วนทางฝั่งตะวันออกคือ ชุมชนโบราณ ชื่อบ้านศรีราชา ซึ่งตั้งมากกว่าร้อยปี มีเสน่ห์ด้วยเรือนแถวไม้หน้าแคบที่ยื่นยาวลึกลงไปในทะเล และวิถีชีวิตสงบงามของชาวไทย-จีน ชาวไทย-มุสลิม ที่อาศัยอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

เกาะลันตาเป็นแหล่งดำน้ำ ตั้งอยู่ทางฝั่งท้องทะเลอันดามันมีความสวยงามได้ท้องทะเลอันยิ่งใหญ่ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสความงดงาม ซึ่งเกาะลันตาเป็นแหล่งดำน้ำที่ติดอันดับโลก ว่ามีความสวยงามและอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติได้น้ำอย่างเต็มเปี่ยม ทั้งสัตว์ทะเล และปะการัง หลากหลายสายพันธุ์ เกาะลันตาเป็นเกาะที่มีขนาดใหญ่ มีรูปร่างเรียวยาวดังรูปภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 2.1 แผนที่เกาะลันตา  
ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบล เกาะลันตาใหญ่



ภาพประกอบที่ 2.2 แผนที่ท่องเที่ยวและที่พักบนเกาะลันตา

ที่มา: [www.paiduaykan.com/province/south/krabi/lanta.html](http://www.paiduaykan.com/province/south/krabi/lanta.html)

ชุมชนเมืองเก่าเกาะลันตาเมืองเก่าลันตา เป็นชุมชนชาวประมงที่เก่าแก่มานานหลายร้อยปี ที่มีการอาศัยอยู่ร่วมกันอย่างประสมประสานกันของเชื้อชาติและชุมชนในหลาย ๆ แบบ อาทิ ชาวไทยพุทธ ชาวไทยจีน ชาวไทยมุสลิม ซึ่งชุมชนดั้งเดิมของเกาะลันตา คือ ชุมชนชาวไทยใหม่ ซึ่งเป็นการอาศัยอยู่ด้วยกันอย่างถ้อยที ถ้อยอาศัย และมีไมตรีจิตสามัคคีและกลมเกลียวกันตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงของเกาะลันตาใหญ่ ตามเลขพิกัดแผนที่ 7.530999,99.094423

ถ้าเขาไม้แก้ว ตั้งอยู่ใจกลางป่าดิบชื้นของเกาะลันตา ต้องใช้เวลาในการเดินทางเข้าไปประมาณ 3 กิโลเมตร ภายในถ้ำประกอบด้วยถ้ำใหญ่น้อยที่สวยงามแปลกตานับสิบถ้ำ เช่น ถ้ำเพชร ถ้ำบาดาล ถ้ำอูโมงค์และถ้ำน้ำลอด เป็นต้น บริเวณทางขึ้นสู่ถ้ำมีน้ำตกเล็ก ๆ ที่เรียกว่า โตนไม้แก้ว ตั้งอยู่บริเวณตรงกลางเกาะลันตา ตามเลขพิกัดแผนที่  $8^{\circ}03'00.0''N$   $98^{\circ}54'60.0''E$

แหลมโตนด ตั้งอยู่บนปลายสุดทางทิศใต้ของเกาะลันตาใหญ่บริเวณนี้เป็นรอยต่อของด้านหน้าเกาะและหลังเกาะลันตา ด้านบนมีเนินเขาสูงพอประมาณ มีประภาคารสำหรับสำหรับให้สัญญาณไฟแก่นักเดินเรือยามค่ำคืน ใกล้เคียง ๆ ประภาคารมีต้นไม้กลายเป็นหินต้นใหญ่วางนอนบนพื้นจากมุมนี้สามารถมองเห็นโค้งอ่าวกรวด และอ่าวหาดทรายขาวสะอาดมาบรรจบกัน ตอนปลายสุดของแหลมเป็นที่ตั้งของเกาะหม้อ ซึ่งเป็นจุดดำดูปะการังน้ำลึกยอดนิยม บริเวณแหลมโตนดนี้มีบ้านพัก สถานที่กางเต็นท์และเต็นท์ ไว้ให้บริการนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักแรมบนเกาะ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ร้านอาหารสวัสดิการ ห้องน้ำ-ห้องสุขา เส้นทางศึกษาธรรมชาติด้วยตั้งอยู่ทางทิศใต้ของเกาะลันตา ตามเลขพิกัดแผนที่  $7.471507,99.097204$

อ่าวปากันเตียง เป็นชายหาดบรรยากาศเงียบสงบ หาดทรายขาว และน้ำทะเลสวยใส ตั้งอยู่ทางตอนใต้ของเกาะลันตา เป็นหาดเนินหินยาวประมาณ 800 เมตร ลักษณะเป็นโค้งอ่าวรูปครึ่งวงกลม หาดทรายมีความละเอียดสีขาวปนเทา เมื่อน้ำลดลงจะปรากฏแนวหินกรวดกลมมนขนาดย่อม ๆ กระจายเป็นวงแหวนรอบแนวหาดสวยงามตระการตาตั้งอยู่ทางตอนใต้ของเกาะ ถัดจากหาดคลองนิน ตามเลขพิกัดแผนที่  $7.492345,99.076074$

หาดคอกวาง ตั้งอยู่ทางตอนเหนือสุดของเกาะลันตาใหญ่ ถัดจากบ้านศาลาด่าน เป็นโค้งอ่าวที่สวยงามเว้าเข้าหากันเป็นรูปคอกวาง มีชายหาดที่ทรายไม่ขาวมากนัก แต่เหมาะสำหรับการพักผ่อนอย่างมากเพราะมีความร่มรื่นจากทิวสนทะเล ที่ขึ้นขนานเป็นแนวตลอดชายหาด อีกทั้งยังเป็นจุดชมพระอาทิตย์ตกดินอันเลื่องชื่อที่สวยงามอีกแห่งหนึ่งด้วยตั้งอยู่ทางทิศเหนือของเกาะ ตามเลขพิกัดแผนที่  $7.646515,99.031521$

หาดคลองดาว เป็นหาดทรายขาวทอดตัวยาวประมาณ 3 กิโลเมตร ได้รับการพัฒนาเป็นหาดแรกของเกาะลันตาเมื่อ 5 ปีก่อนนี้เอง เป็นลักษณะโค้งเป็นเสี้ยวพระจันทร์ เป็นหาดที่มีนักท่องเที่ยว และโรงแรมรีสอร์ทต่าง ๆ แน่นหนามากที่สุด และความยาวที่ค่อย ๆ โค้งจากปลายหาดหนึ่งสู่อีกหาดหนึ่งถัดไป มองเห็นภูมิทัศน์ที่งดงามและทิวทัศน์ที่น่าตื่นตาในยามอาทิตย์อัสดงอีกทั้งยังเป็นหาดที่เหมาะสำหรับการเล่นน้ำ และในช่วงเวลาน้ำลดจะเพิ่มพื้นที่หาดทรายกว้าง เท่ากับสนามฟุตบอลเลยทีเดียว เป็นหาดที่ว่ายน้ำได้อย่างปลอดภัย จึงทำให้เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวแบบครอบครัวอยู่มากตั้งอยู่ทางทิศเหนือของเกาะ ตามเลขพิกัดแผนที่  $7.637115,99.02951$

หาดพระเอะ หรือ หาดลองบีช เป็นหาดลำดับที่สองถัดจากหาดคลองดาว ตัวหาดมีความยาวประมาณ 4 กิโลเมตร ลักษณะหาดมีความลาดเอียงลงสู่ทะเล ฉะนั้น นักท่องเที่ยวที่ต้องการเล่นน้ำในบริเวณหาดนี้ ควรใช้ความระมัดระวังสักนิดหน่อย แต่ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว คลื่นลมไม่แรง

มาก หาดทรายมีความเนียนละเอียด นักท่องเที่ยวนิยมมาอาบแดดกันมาก **ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของหาดคลองดาว ตามเลขพิกัดแผนที่ 7.603661,99.033784**

หาดคลองโจง เป็นหาดที่เชื่อมต่อมาจากหาดพระแอะ หาดทรายมีหินปน ผู้คนไม่พลุกพล่านเหมือนสองหาดแรก สามารถนอนพักผ่อนอยู่ภายใต้ทิวมะพร้าวและทิวสนที่ร่มรื่น นอนอาบแดดหรือเดินเล่นตามชายหาด ชมวิวทิวทัศน์ที่สวยงาม เพียวพอแล้วสำหรับความสุขในวันพักผ่อน **ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของเกาะ ตามเลขพิกัดแผนที่ 7.575521,99.032557**

หาดคลองนิน เป็นหาดที่มีขนาดเล็ก หาดทรายขาวสะอาด และน้ำทะเลสีฟ้าใส สามารถ snorkel คุปลาทะเลได้จากริมหาดได้เลย จุดเด่นที่น่าสนใจคือ มีทิวทัศน์ที่แปลกตาสวยงามสามารถไปเที่ยวที่แหลมโดนดที่อยู่ใกล้ ๆ หรือจะเที่ยวน้ำตกถ้าเขาไม่แก้วได้สะดวกอีกเหมือนกัน บริเวณหาดคลองนินมีร้านอาหารและบาร์พอดู **ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของเกาะ ตามเลขพิกัดแผนที่ 7.544231,99.046144**

หาดคลองจากหรือหาดน้ำตก เป็นหาดที่ตั้งอยู่ไกลจากอุทยานแห่งชาติ แค่ประมาณ 3 กิโลเมตร การเดินทางไปสู่หาดคลองจากและอ่าวไม้ไผ่ไปค่อนข้างจะอันตราย สำหรับคนที่ขับรถไม่ค่อยถนัด เพราะทางจะเป็นทางหินกรวดและดินแดง และมีเส้นถนนสูงและต่ำไปตลอดทาง แต่ก็เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว เพราะหาดคลองจากและหาดไม้ไผ่ ซึ่งเป็นหาดถัดไป เป็นหาดที่มีความสงบ และมีความสวยงามของธรรมชาติทางป่าเขา และทะเลที่สมบูรณ์ ด้วยเพราะตั้งอยู่ใกล้กับอุทยานแห่งชาติ เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาตามเส้นถนนดินแดงนี้ จะสามารถพบเห็นลิง ช่าง ที่ลงมาจากป่าที่บด้านบน อยู่ตามสองข้างทางถนนอยู่บ่ออยู่ทางทิศใต้ของเกาะ **ตามเลขพิกัดแผนที่ 7.486091,99.083412**

เกาะตะละเบ็ง อยู่ระหว่างท่าเรือคลองม่วง-เกาะลันตา เป็นเกาะที่มีลักษณะเป็นหินปูนคล้ายเกาะพีพีเล มีชายหาดเล็ก ๆ และโพรงถ้ำซึ่งจะโผล่ให้เห็นได้เฉพาะเวลาน้ำลง มีนกนางแอ่นอาศัยอยู่บนเกาะด้วย ในกลุ่มนี้จะมีเกาะผีซึ่งอยู่ไปทางทิศเหนือ และยังเป็นที่สามารถพายเรือแคนูได้ตามเลขพิกัด **ละติจูด 7.613493699999999,99.149766399999998**

เกาะรอกใน เป็นที่ตั้งของหน่วยพิทักษ์ย่อยของอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะลันตา เป็นเกาะที่มีลักษณะเป็นหน้าผาสูงชัน ด้านทิศตะวันออกมีหาดทราย และแนวปะการังเป็นกลุ่ม ๆ ตามโขดหินด้านทิศเหนือของเกาะมีแหลมธงและอ่าวศาลเจ้า ผืนทรายที่เกาะรอกในละเอียดขาวเนียน น้ำทะเลใสเป็นสีเขียวจนมองเห็นปลาหลากสีสัน เป็นความบริสุทธิ์ของธรรมชาติที่ยังไม่มีใครเดินทางมาสัมผัสมากนัก บนเกาะยังมีเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติให้ได้เดินออกกำลังกายดูพันธุ์ไม้ต่าง ๆ ได้อีกด้วย สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการจะพักผ่อนบนเกาะ ที่นี่มีที่พักสำหรับกางเต็นท์ สนใจสอบถามข้อมูลได้จากอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะลันตาตามเลขพิกัด **ละติจูด7.216627,99.064658**

เกาะรอกนอก ทางด้านทิศตะวันออกเฉียงใต้และทิศใต้ มีหาดทรายขาวละเอียด และแนวปะการังน้ำตื้น ด้านท้ายเกาะมีหาดทะเลและอ่าวมานไทร ส่วนการเดินทางไปเกาะรอกนิยมเช่าเรือ

จากท่าเรือปากเมง ใช้เวลาประมาณ 3-4 ชั่วโมง หรือใช้บริการนำเที่ยวด้วยเรือเร็วจากเกาะลันตา สามารถติดต่อได้จากบริษัททัวร์หรือสถานที่พักบนเกาะลันตาใหญ่ ทั้งนี้ ไม่แนะนำให้เช่าเรือหางยาวเดินทางไปเกาะรอกเนื่องจากกระยะทางไกล อาจไม่ปลอดภัยโดยเฉพาะในวันที่สภาพอากาศไม่ดี  
**ตามเลขพิกัด ละติจูด 7.216627,99.064658**

เกาะห้า (ตุนลิมา) ซึ่ง ตุนลิมา แปลว่า กองหินห้าลูก เป็นกลุ่มเกาะ 5 เกาะ เกาะห้าใหญ่จะมีลักษณะของทุ่งหญ้าอยู่บนสันเกาะ มีเกาะรูปคล้ายใบเรือ เป็นเกาะที่มีน้ำลอดได้ และเมื่อขึ้นอยู่บนสันเกาะจะมีมุมทิวทัศน์ที่สวยงาม กลุ่มเกาะห้าเป็นจุดดำน้ำที่มีชื่อเสียงอีกเกาะหนึ่งของเกาะลันตา สัตว์ที่น่าสนใจ คือ กระเบนราหู โดยทางกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ประกาศปิดการท่องเที่ยวบริเวณเกาะห้า ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม - 30 พฤศจิกายน ของทุกปีตามเลขพิกัด  
**ละติจูด 7.413121,98.869765**

### กิจกรรมที่น่าสนใจในเกาะลันตา

เที่ยวเกาะลันตาน้อย เป็นเกาะที่เป็นชุมชนของชาวเกาะลันตาในอดีตมาก่อน มีที่ว่าการอำเภอ มีโรงเรียน วิถีชีวิตชาวเกาะเรียบง่าย บ้านเรือนโบราณยังมีให้เห็น หากเดินทางมาในช่วงเกี่ยวข้าว จะได้เห็นชาวบ้านใช้ “กะ” อันเป็นอุปกรณ์เกี่ยวข้าวของชาวมุสลิมที่มีเอกลักษณ์

ละลานตาความสนุกบนชายหาดต่าง ๆ ของเกาะลันตาใหญ่ ศูนย์รวมความเจริญของเกาะอยู่ที่บริเวณท่าเรือศาลาด่านซึ่งมีทั้งบริการท่องเที่ยว ร้านอาหาร ธนาคาร ด้านตะวันตกเรียงรายไปด้วยชายหาดและอ่าวที่สวยงามมากมาย ได้แก่ หาดคอกวาง หาดโละบารา หาดพระแอะ หาดคลองโง หาดคลองนิน และมีถนนตัดจากท่าเรือตอนเหนือผ่านชายหาดต่าง ๆ ไปจนถึงที่ทำการอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะลันตาซึ่งอยู่ตอนใต้สุดของเกาะ

ชมวิถีชีวิตชาวเลอุรักลาไวย์ที่บ้านสังกะอู เกาะลันตาใหญ่ โดยทุกคืนเพ็ญเดือน 6 และคืนเพ็ญเดือน 11 จะมีพิธีลอยเรือเพื่อสะเดาะเคราะห์และเลี้ยงตาย

แวะชมกะปิคุณภาพฝีมือชาวบ้าน ทุ่งหิยเพ็ง ฝั่งตะวันออกของเกาะลันตาใหญ่ ที่มีชื่อเสียงในการทำกะปิ นอกจากนี้ยังสามารถทำกิจกรรมหลายอย่างในหมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์แห่งนี้ ได้แก่ เดินศึกษาเส้นทางธรรมชาติ พายเรือคายัค นั่งเรือหางยาวชมป่าชายเลน แวะชมการเลี้ยงปลาในกระชังของชาวบ้าน และหากต้องการพักโฮมสเตย์ ที่นี่ก็มีบริการ ติดต่อศูนย์บริการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านทุ่งหิยเพ็ง โทร. 089-590 0173

เดินเล่นในย่านเก่าบนเกาะลันตาใหญ่ หรือ ลันตาโอลด์ทาวน์ ที่บ้านศรีราชา ซึ่งวันนี้ห้องแถวไม้คลาสสิกได้รับการฟื้นฟูคืนให้มีชีวิตชีวาจากร้านอาหารน่ารัก คาเฟ่ ๆ ที่ต้องตกหลุมรักและอยากนั่งชิลล์ได้ทั้งวัน ถ้าไปในช่วงต้นเดือนมีนาคม จะได้ร่วมงานประเพณีลานตา ลันตา ที่มีการแสดงพื้นเมือง เช่น รำร้องเง็ง เป็นต้น



ชมวิวเกาะสวย ๆ จากจุดชมวิวแหลมโตนด บริเวณที่ทำการอุทยานฯ บนเกาะลันตาใหญ่ อันเป็นที่ตั้งของประการาม มุมนี้มองเห็นโค้งอ่าวกรวดและอ่าวหาดทรายขาวสะอาดมาบรรจบกัน อีกจุดชมวิวน่าสนใจไม่แพ้กัน คือ จุดชมวิวนบนเกาะยอดเขาบริเวณตอนกลางเกาะ เต็มไปด้วยร้านอาหารสามารถนั่งรับประทานอาหารพร้อมชมทิวทัศน์ทะเลอันคัมภ์กันเพลินตาเพลินใจ

ค่าน้ำดื่มขมปะการังละลานตาที่ เกาะหม้อ ตั้งอยู่ตอนปลายสุดของแหลมโตนด

ซื้อทริปไปเที่ยวเกาะรอก หรือไปดำสนอร์คเกิ้ลที่ 4 เกาะเด่นของตรัง คือ เกาะไหง เกาะเชือก เกาะกระดาน และเกาะมุก ปกติแล้วเป็นทริปแบบไปเช้าเย็นกลับ แต่ถ้าไปเกาะรอก ควรค้างสักคืน โดยนัดเรือให้มารับกลับในวันรุ่งขึ้น ติดต่อได้ที่บริษัททัวร์ในละแวกศาลาด่าน

สำหรับคนที่ชอบดำน้ำ อย่าพลาดการไปดำสกุบาที่หินม่วง หินแดง เกาะรอก เกาะห้าใหญ่ ติดต่อซื้อทริปได้ที่ร้านดำน้ำในย่านศาลาด่านเช่นกัน

### แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว (Tourism) ถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีส่วนสำคัญต่อประเทศ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม รวมไปถึงสิ่งแวดล้อม ในสภาพสถานการณ์ปัจจุบันกลับมองว่าการท่องเที่ยว มีแนวโน้มที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งมองที่รายได้เข้าสู่ประเทศอย่างมหาศาล จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี ถ้ามองในมุมมองของนักท่องเที่ยวก็จะเกิดการคาดหวังต่อการท่องเที่ยว คือ สินค้าหรือบริการที่เกิดจากการท่องเที่ยวทั้งในส่วนที่จับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ เช่น ในส่วนของบริการในด้านต่าง ๆ โดยที่นักท่องเที่ยวไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสได้ แต่นักท่องเที่ยวสามารถบ่งบอกได้ถึงความรู้สึก บอกได้ถึงความพอใจหรือไม่พอใจต่อการให้บริการ แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลของทั้งฝ่ายผู้ให้บริการและในฝ่ายของผู้รับบริการ

### ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวหมายถึงการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจหรือเพื่อความสนุกสนานตื่นเต้น หรือเพื่อหาความรู้องค์การการท่องเที่ยวของสหประชาชาติ (อังกฤษ: World tourism organization) กำหนดไว้ว่าการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางโดยระยะทางมากกว่า 80 กิโลเมตรจากบ้านเพื่อจุดประสงค์ในการพักผ่อนหย่อนใจ (วิกิพีเดีย, 2558)

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งกระทำเพื่อพักผ่อนหย่อนใจคลายความตึงเครียดจากงานประจำ โดยปกติการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของมนุษย์จากที่หนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งโดยการชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนของชีวิต หรือเพื่อการศึกษา ซึ่งรวมไปถึงการเดินทางเพื่อสนับสนุนทางธุรกิจเมื่อไหร่ที่ผู้เดินทางที่ได้ตั้งหลักแหล่งที่อยู่ถาวร และไม่ได้รับรายได้เพื่อยังชีพจากเจ้าของพื้นที่จุด ๆ นั้น ปลายทางของการท่องเที่ยวถือว่าเป็นประสบการณ์พิเศษ

กับสัมพันธภาพซึ่งเกิดจากการเดินทางและการพักผ่อนต่างถิ่น โดยไม่ได้ประกอบอาชีพดังนั้น การท่องเที่ยวจึงเป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสากล 3 ประการ คือ

1. เป็นการเดินทางจากถิ่นฐานที่อยู่ปัจจุบันไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เป็นการเดินทางเพราะการสมัครใจ
3. เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม ที่มีค่าใช้จ่ายเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้

### ประเภทของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแบ่งตามความสำคัญ และสภาพแวดล้อม ได้ 12 ประเภทดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco-tourism) หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะทางธรรมชาติที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น โดยอาจมีเรื่องราวทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศที่เกี่ยวข้อง โดย การจัดการการท่องเที่ยวในแหล่งนั้น จะต้องมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องมีกิจกรรมที่ส่งเสริม ให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศนั้น มีการจัดการสิ่งแวดล้อม และการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

2. แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปะวิทยาการ (Arts and Sciences Educational Attraction Standard) หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวหรือกิจกรรมที่สามารถตอบสนองความสนใจพิเศษของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีรูปแบบของการท่องเที่ยวที่ชัดเจนเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวแบบใหม่ที่เกิดขึ้น แหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้สามารถเพิ่มเติมได้อีกมากมายตามความนิยมของคนในแต่ละยุคสมัย เมื่อมีการระบุว่ากิจกรรมนั้น ๆ สามารถให้ความรู้และดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ ปัจจุบันมีปรากฏอยู่หลาย ๆ แห่ง ตัวอย่าง เช่น พิพิธภัณฑ์เฉพาะทาง แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาทางวิทยาศาสตร์ อุตสาหกรรม และเทคโนโลยี และ MICE (Meeting & Incentives & Conventions & Exhibitions) เป็นต้น

3. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (Historical Attraction) หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญและคุณค่าทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี และศาสนา รวมถึงสถานที่หรืออาคารสิ่งก่อสร้างที่มีอายุเก่าแก่หรือเคยมีเหตุการณ์ สำคัญเกิดขึ้นในประวัติศาสตร์ เช่น โบราณสถาน อุทยานประวัติศาสตร์ ชุมชนโบราณ กำแพงเมือง คูเมือง พิพิธภัณฑ์ ศาสนสถาน และสิ่งก่อสร้างที่มีคุณค่าทางศิลปะและสถาปัตยกรรม

4. แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (Natural Attraction) หมายถึง สถานที่ที่เปิดใช้เพื่อการท่องเที่ยว โดยมีทรัพยากรธรรมชาติเป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเยือน ซึ่งทรัพยากรธรรมชาติเหล่านี้ อาจจะเป็นความงดงามตามสภาพธรรมชาติ ความ แปลกตาของสภาพธรรมชาติ สัตว์ชนิดที่สำคัญทางธรณีวิทยาและภูมิศาสตร์อันเป็นเอกลักษณ์หรือเป็นสัญลักษณ์ ของท้องถิ่นนั้น ๆ สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่มีลักษณะพิเศษ (Special Environmental Features) หรือสภาพแวดล้อมที่มีคุณค่าทางวิชาการก็ได้

5. แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ (Recreational Attraction) หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น เพื่อการพักผ่อนและเสริมสร้างสุขภาพ ให้ความสนุกสนาน รื่นรมย์ บันเทิง และการศึกษาหาความรู้ แม้ไม่มีความสำคัญในแง่ประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศาสนาศิลปวัฒนธรรม แต่มีลักษณะเป็นแหล่งท่องเที่ยวร่วมสมัย ตัวอย่างเช่น ย่านบันเทิงหรือสถานบันเทิง สวนสัตว์ สวนสนุก และสวนสาธารณะลักษณะพิเศษ สวนสาธารณะ และสนามกีฬา

6. แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Cultural Attraction) หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าทาง ศิลปะและขนบธรรมเนียมประเพณีที่คนรุ่นก่อนหน้าได้และถ่ายทอดเป็นมรดกสืบทอดกันมา แหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้ประกอบด้วย งานประเพณี วิถีชีวิตคนแบบ โบราณศิลปวัฒนธรรม การแต่งกาย ภาษา เป็นต้น

7. แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ ในการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานสำหรับแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติ เนื่องจากน้ำพุร้อน จัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติประเภทหนึ่ง ซึ่งหากไม่มีการกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวใด ๆ อาจส่งผลกระทบต่อแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติได้ นอกจากนี้การจัดทำเกณฑ์มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ ยังมีเป้าหมายเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลแหล่งท่องเที่ยวได้นำไปใช้ เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวของตน และยังสามารถใช้เป็นข้อมูล ที่สำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจ ของนักท่องเที่ยว รวมทั้งเป็นการเพิ่มมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว เชิงสุขภาพ น้ำพุร้อนธรรมชาติของประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น

8. แหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาด (Beach Attraction) หมายถึง สถานที่ที่เปิดใช้เพื่อการท่องเที่ยว โดยมีชายหาดเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเยือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความเพลิดเพลินและนันทนาการในรูปแบบที่ใกล้ชิดกับ ธรรมชาติและอาจเสริมกิจกรรมเพื่อการศึกษาหาความรู้เข้าไปด้วย ซึ่งกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นบริเวณชายหาด ได้แก่ การเล่นน้ำ การอาบแดด กีฬาทางน้ำ การนั่งพักผ่อน รับประทานอาหาร เป็นต้น

9. แหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตก สถานที่ที่เปิดใช้เพื่อการท่องเที่ยว โดยมีน้ำตกเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเยือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความเพลิดเพลินและนันทนาการในรูปแบบที่ใกล้ชิดกับธรรมชาติ และอาจเสริมกิจกรรมเพื่อการศึกษาหาความรู้เข้าไปด้วย ซึ่งกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในแหล่งน้ำตก ได้แก่ การว่ายน้ำ การนั่งพักผ่อน รับประทานอาหาร การเดินทางสำรวจน้ำตก การล่องแก่งการคูนก และการตกปลา เป็นต้น

10. แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทถ้ำ แหล่งท่องเที่ยวประเภทถ้ำ หมายถึง สถานที่ที่เปิดใช้เพื่อการท่องเที่ยว โดยมีถ้ำเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเยือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความเพลิดเพลินและนันทนาการในรูปแบบที่ใกล้ชิดกับ ธรรมชาติและอาจเสริมกิจกรรมเพื่อการศึกษาหาความรู้เข้าไปด้วย ซึ่งกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว

ประเภทถ้ำ ได้แก่ การเข้าชมบรรยากาศและหินงอกหินย้อยภายในถ้ำ การศึกษาด้านโบราณคดีของมนุษย์ยุคต่าง ๆ ที่เคยอาศัยในถ้ำ การนมัสการพระพุทธรูป การให้อาหารสัตว์ การปิกนิกและรับประทานอาหาร เป็นต้น

11. แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภท ชายหาดและเกาะ หมายถึง สถานที่ที่เปิดใช้เพื่อการท่องเที่ยว โดยมีชายหาดเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเยือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความเพลิดเพลินและนันทนาการในรูปแบบที่ใกล้ชิดกับ ธรรมชาติและอาจเสริมกิจกรรมเพื่อการศึกษาหาความรู้เข้าไปด้วย ซึ่งกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นบริเวณชายหาด ได้แก่ การเล่นน้ำ การอาบแดด กีฬาทางน้ำ การนั่งพักผ่อน รับประทานอาหาร เป็นต้น

12. แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภท แก่ง แหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่ง หมายถึง สถานที่ที่เปิดใช้เพื่อการท่องเที่ยว โดยมีแก่งเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเยือน และมีวัตถุประสงค์เพื่อความเพลิดเพลินและนันทนาการในรูปแบบที่ใกล้ชิดกับธรรมชาติ โดยมีกิจกรรมการท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ การล่องแก่ง การพายเรือ การพักผ่อน และการเดินป่า ซึ่งอาจเสริมกิจกรรมเพื่อการศึกษาธรรมชาติเข้าไปด้วย ได้แก่ การดูนก การสำรวจธรรมชาติ การศึกษาพันธุ์พืชต่าง ๆ เป็นต้น

### ความสำคัญของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมรวมถึงทรัพยากรธรรมชาติ ในการพัฒนาการท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้อง 3 ฝ่าย คือ เจ้าหน้าที่รัฐ ผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยว ดังนี้

#### 1. ความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ

1.1) การท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้ในรูปแบบของเงินตราต่างประเทศ ช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินของประเทศเกิดการหมุนเวียนและกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค เมื่อมีการท่องเที่ยวที่เข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยวในชนบทก็จะเกิดการพัฒนานในภูมิกษณนั้น ๆ เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพ และสร้างรายได้แก่ประชาชน

1.2) การท่องเที่ยวทำให้เกิดการลงทุนทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงและที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจการนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและการพักผ่อน ธุรกิจการค้าของที่ระลึก ส่งผลให้เศรษฐกิจขยายตัว

1.3) การท่องเที่ยวทำให้เกิดการจ้างงาน ในธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งโดยตรงและโดยอ้อมทำให้ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้น

1.4) การท่องเที่ยวทำให้เกิดการหมุนเวียนเงินตราและการกระจายรายได้ที่เป็นธรรมให้แก่ท้องถิ่น

1.5) การท่องเที่ยวช่วยเพิ่มรายได้จากการเก็บภาษีของรัฐบาล

1.6) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการเพิ่มรายได้ต่อหัวของชุมชนท้องถิ่นทำให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจชุมชนท้องถิ่นเศรษฐกิจระดับรากหญ้ามีความเข้มแข็งมากขึ้น

## 2. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อสังคม

2.1) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการสืบทอดวัฒนธรรมเห็นถึงคุณค่าของวัฒนธรรมประเพณีประจำถิ่นของตน พร้อมใจกันเชิดชูทรัพยากรท้องถิ่นให้เป็นที่ประจักษ์แก่ผู้มาเยือน

2.2) การท่องเที่ยวทำให้เกิดการฟื้นฟูและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมเช่น วัฒนธรรมการแต่งกาย อาหารการกิน ขนบประเพณีประจำถิ่นศิลปะพื้นฐาน เป็นต้น

2.3) การท่องเที่ยวนำความเจริญไปสู่ท้องถิ่นทางด้านการคมนาคม การสาธารณสุขไปไกลและมาตรฐานการครองชีพ โดยเฉพาะท้องถิ่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว

2.4) การท่องเที่ยวทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งเจ้าของที่ดินและนักท่องเที่ยว

2.5) การท่องเที่ยวจะช่วยลดช่องว่างของสังคมส่งเสริมมาตรฐานสวัสดิการสังคม โดยตรง การท่องเที่ยวช่วยก่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในสังคม

## วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของความต้องการด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์ซึ่งวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวจึงมีความแตกต่างกันออกไปสามารถแบ่งวัตถุประสงค์ได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลินและพักผ่อน (Holiday) เป็นการท่องเที่ยวเพื่อหลีกเลี่ยงความจำเจของชีวิตประจำวันและเพื่อไปเยี่ยมชมสถานที่ใหม่ ๆ รวมไปถึงการเดินทางไปเยี่ยมญาติมิตรด้วย (Visits to Friends and Relatives : VFR)

2. เพื่อธุรกิจ (Business) เป็นการเดินทางที่ร่วมไปกับการทำงานแต่วัตถุประสงค์หลักคือการประกอบอาชีพหรือหารายได้จากสถานที่ท่องเที่ยว นั้น และยังรวมไปถึงการเดินทางเพื่อเข้าประชุมสัมมนาท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลและจัดนิทรรศการ MICE (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions)

3. เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์เฉพาะและซับซ้อนมากกว่าการพักผ่อนหรือประชุมเช่นการเดินทางไปศึกษาธรรมชาติศิลปวัฒนธรรมฯลฯ

## แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

### ความหมายของการจัดการโซ่อุปทาน

โซ่อุปทาน (Supply Chain) หรือเครือข่ายโลจิสติกส์ คือ การใช้ระบบขององค์กรบุคคลเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารมาประยุกต์ใช้เข้าด้วยกัน การเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการจากต้นน้ำผู้ผลิต

ไปยังลูกค้าคนสุดท้ายจะแปรรูปทรัพยากรธรรมชาติ วัตถุดิบให้กลายเป็นสินค้าสำเร็จ แล้วส่งไปจนถึงลูกค้าคนสุดท้ายปลายทางของห่วงโซ่อุปทาน ห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) มีความเกี่ยวข้องกับโซ่คุณค่า (Value Chain) ดังนั้นจึงมีผู้ให้คำนิยามที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทานเป็นจำนวนมากโดย (วิทยา สุหฤทธดำรง) ได้รวบรวมความหมายของการจัดการ โลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานซึ่งจะมีความหมายที่แตกต่างกันไป ดังนี้

คำนิยามของ Logistics ตาม Council of Logistics Management (CLM) ในปี ค.ศ. 1998 (สถิตาพิทักษ์ทิพย์ไกรสร, 2553) กล่าวว่าไว้ว่ากิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าจนสินค้าได้มีการส่งมอบไปถึงแหล่งที่มีความต้องการ

คมสัน สุริยะ (2008, อ้างถึงในฉันทชัยบุรณะวิมลวรรณและเกศราสุกเพชร, 2561 หน้า 85 -87) ได้กล่าวถึงแนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) ว่าคล้ายคลึงกับเรื่องการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว (Tourism and Transport) แต่ครอบคลุมกว้างกว่าโดยโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวครอบคลุมสามเรื่องคือการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของ (Physical Flow) การให้และรับข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) และการรับจ่ายเงิน (Financial Flow) ในขณะที่เรื่องการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวจะครอบคลุมเฉพาะเรื่องการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของเท่านั้น

บุญเลิศจิตตั้งวัฒนา (2548, หน้า 72) กล่าวว่า โลจิสติกส์การท่องเที่ยวหมายถึงการจัดการให้มีการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวด้วยเครื่องมืออุปกรณ์การขนส่งจากที่อยู่อาศัยประจำไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ตามความประสงค์ของนักท่องเที่ยว

อัครพงษ์อินทอง (2558, หน้า 120) กล่าวว่า การจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเป็นการบูรณาการแนวคิดการจัดการโลจิสติกส์กับแนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวเข้าด้วยกันในการพิจารณารูปแบบการจัดการโลจิสติกส์เป็นการจัดการการไหลเวียนภายในห่วงโซ่อุปทานที่ประกอบด้วยการจัดการการบริหารในเรื่องการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical) การเงิน (Financial) และสารสนเทศ (Information) เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

Steven (1989) กล่าวว่า ห่วงโซ่อุปทานคืออนุกรมของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เชื่อมต่อกัน โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผน การประสานงาน การทำงานร่วมกัน และการควบคุมวัตถุดิบ และสินค้าจากผู้จัดส่งวัตถุดิบไปยังผู้บริโภค ซึ่งจะเห็นได้ว่า Steven ให้ความสำคัญในการเชื่อมโยงของกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการสื่อสารกันในอนุกรมกิจกรรมทั้งหมด

Scott และ Westbrook (1991) ให้ความสำคัญในแง่ขององค์ประกอบของกระบวนการผลิตและกระบวนการไหลของอุปทาน (Supply) ตั้งแต่วัตถุดิบไปจนถึงผู้บริโภค นอกจากนี้ยังต้องให้ความสำคัญกับวัตถุดิบที่ข้ามผ่านองค์กรไปยังองค์กรธุรกิจอื่น ๆ อีกซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงของธุรกิจต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งอยู่ในรูปแบบของพันธมิตร (Alliance)

Ellram (1991) แสดงให้เห็นว่า โโซอุปทานนั้นอยู่ในรูปแบบของเครือข่าย (network) ในองค์กรต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงและเกี่ยวข้องกันในการจัดส่งสินค้าและบริการไปยังผู้บริโภค ซึ่งเชื่อมโยงตั้งแต่วัตถุดิบไปยังการใช้งานจนหมดอายุ ซึ่ง Ellram เริ่มให้ความสำคัญในงานบริการเท่ากับการผลิต

Copper และคณะ (1997) มีมุมมองกลับจากผู้ให้คำนิยามอื่น ๆ โดยให้ความสำคัญกับผู้บริโภคสุดท้ายถึงความต้องการในผลิตภัณฑ์ บริการ และข้อมูลที่จำเป็นต่อลูกค้า เพื่อส่งผ่านกลับมายังผู้ผลิตเพื่อการประสานงานกับผู้จัดส่งวัตถุดิบต่อไป

Trienekens (1999) กล่าวว่า โโซอุปทานคือเครือข่ายของกระบวนการที่เชื่อมโยงกันตามลำดับความสำคัญก่อนหน้าการไหลของผลิตภัณฑ์ ข้อมูล รวมถึงการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับ Handfield และ Nichols (1999) เช่นกัน

The Council of Logistics Management (2002) ได้ให้ความหมายของการจัดการโซอุปทานไว้ว่า เป็นกระบวนการบูรณาการ ประสานงาน และควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าคงคลังทั้งของวัตถุดิบ และสินค้าสำเร็จรูป และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจากผู้ขายวัตถุดิบผ่านบริษัทไปยังผู้บริโภคเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภค

กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยว 8 ประการและคมสันสุริยะ (2008 , อ้างถึงในณัฐชัยบูรณะวิมลวรรณและเกศราสุกเพชร , 2561 หน้า 85 -87) ได้เพิ่มเติมอีก 4 ประการดังนี้

1. สิ่งที่มีให้บริการ (Availability) หมายถึง ประเภทของยานพาหนะที่มีให้บริการเส้นทางที่เปิดให้บริการระดับชั้นของคุณภาพของบริการที่มีให้บริการเช่นชั้นหนึ่งชั้นสองรวมทั้งบริการเสริมเช่นลิฟต์สำหรับผู้พิการหรือผู้มีสัมภาระหนักผู้เก็บสัมภาระ (ล็อกเกอร์) และเครื่องมือสื่อสารในกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น

2. การเข้าถึง (Accessibility) หมายถึง ความสามารถของผู้คนที่จะสามารถใช้บริการได้ การอำนวยความสะดวกให้ผู้คนมาใช้บริการได้เช่นเวลาและสถานที่จำหน่ายตั๋วที่ตั้งของสถานีรถไฟที่ตั้งของป้ายรถเมล์ เป็นต้น

3. ข้อมูลข่าวสาร (Information) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว เพื่อให้ผู้โดยสารไม่เกิดความสับสนในการเดินทางและสามารถวางแผนล่วงหน้าได้รวมถึงสถานที่ที่ให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารสามารถติดตามข่าวสารได้โดยง่ายไม่ติดประกาศไว้ในที่ลึกลับเกินไป

4. เวลา (Time) หมายถึง การจัดตารางเวลาในการเดินทางหรือการให้บริการที่เหมาะสมไม่ทิ้งช่วงนานเกินไปจนทำให้ผู้โดยสารรอนานมากเกินไปหรือบ่นเกินไปจนไม่มีผู้โดยสารความรวดเร็วในการเดินทางรวมทั้งความสามารถในการรักษาเวลาความตรงต่อเวลา

5. การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (Customer Care) หมายถึง ความคำนึงถึงสวัสดิภาพของผู้โดยสารมีจิตใจที่เปี่ยมด้วยการบริการทุกด้าน เช่น การบริการอาหาร การมอบความบันเทิงระหว่างการเดินทาง และการสร้างความทรงจำดี ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว

6. ความสะดวกสบาย (Comfort) หมายถึง การจัดให้บริการอันสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารทั้งด้านกายภาพเช่นเบาะนั่งช่องว่างสำหรับการเหยียดเท้าการออกแบบห้องโดยสารให้เหมาะสมสำหรับสรีระของมนุษย์และความเงียบสงบในการเดินทาง เป็นต้น

7. ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การป้องกันความปลอดภัยระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ความชำนาญของผู้ขับรถในการขนส่งนักท่องเที่ยว ช่องเก็บของสัมภาระไม่มีการตกลง รวมไปถึงการอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้กับพนักงานในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

8. ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Friendliness) หมายถึง การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเช่นคาร์บอนไดออกไซด์และคาร์บอนมอนนอกไซด์อันจะทำลายโอโซนในชั้นบรรยากาศการใช้พลังงานทดแทนรวมทั้งการไม่ก่อให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้คนที่อาศัยอยู่ระหว่างเส้นทางที่ยานพาหนะแล่นผ่านไป

9. แม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญงานเทศกาลหรือสิ่งสำคัญที่นักท่องเที่ยวต้องไม่พลาดที่จะมาเยี่ยมชมซึ่งสิ่งเหล่านั้นทำหน้าที่เป็นแม่เหล็กดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวสถานที่นั้น ๆ นั้น ไม่ว่าจะแก่นักท่องเที่ยวหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เข้ามาเพื่อบริการนักท่องเที่ยว

10. ถนนคนเดิน หมายถึง ย่านหรือถนนที่ปิดถนนไม่ให้มีรถสัญจรผ่านเพื่อความเอื้อต่อการให้นักท่องเที่ยวรอบบริเวณตลาดถนนคนเดินเพื่อเลือกซื้อสินค้า รวมถึงรับประทานอาหารพื้นถิ่น

11. จุดทำเงิน หมายถึง สถานที่บริการหรือย่านธุรกิจที่จัดไว้สำหรับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวประเมินแล้วว่านักท่องเที่ยวจะมีอารมณ์อย่างไรเมื่อมาถึงจุดนั้น

12. การสร้างความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง หมายถึง เป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจเช่นการจัดเส้นทางผ่านสถานที่อันสวยงามการจัดกิจกรรมบนยานพาหนะการเสิร์ฟอาหารชั้นเลิศบนยานพาหนะ เป็นต้น

### **โซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain)**

โซ่อุปทาน (Supply chain) เป็นที่รู้จักและถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในภาคอุตสาหกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ แต่สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นแนวคิดเรื่องโซ่อุปทานการท่องเที่ยวยังถือเป็นองค์ความรู้ใหม่ (Hongxia Xianhao and Wen, 2011) นอกจากนี้ยังมีความหมายคล้ายคลึงกับห่วงโซ่คุณค่าท่องเที่ยว (Tourism Value Chain) ซึ่งประกอบ



ด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ส่วน คือ (1.) ผู้ส่งมอบวัตถุดิบและบริการ (Tourism Supplier) (2.) บริษัทนำเที่ยว (Tour Operator), (3.) บริษัทตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agent) และ (4.) นักท่องเที่ยว (Tourist) ที่เป็นผู้มีบทบาทหลักคอยทำหน้าที่เชื่อมโยงประสานกันภายในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวจึงเป็นกระบวนการสร้างสรรค์กิจกรรมและผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว จนกระทั่งมีการส่งมอบบริการนั้นให้กับนักท่องเที่ยว (Zhang et al., 2009) โดยมีเป้าหมายหลัก คือ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจโดยรวมสูงสุดจากการเดินทางท่องเที่ยวในหนึ่งเส้นทาง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถทำงานสอดคล้องประสานกัน (Collaboration) ได้อย่างลงตัว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (คมสัน สุริยะ และไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์, ม.ป.ป) ดังนั้น ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวจึงเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมถึงหลายฝ่ายไม่ได้เป็นแค่เพียงสิ่งที่นักท่องเที่ยวสัมผัสกับผู้ให้บริการเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน (ชนินทร์ อยู่เพชร, 2554)

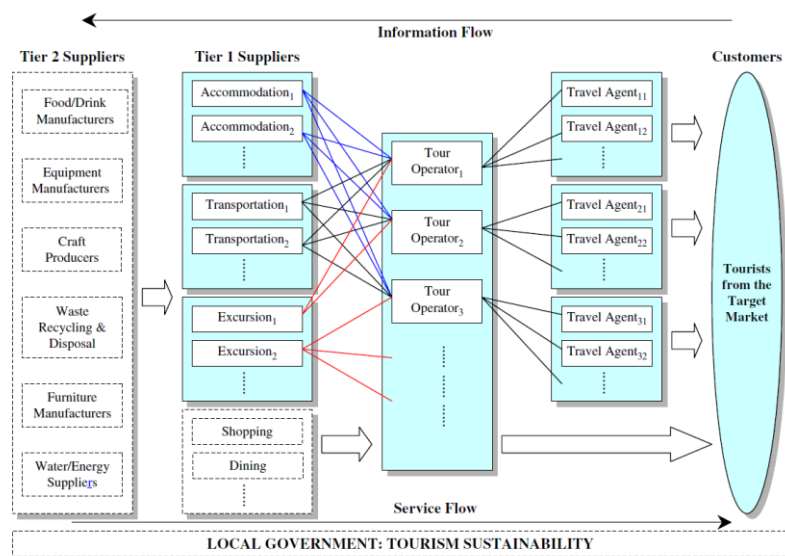
ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว เป็นการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยว เข้าสู่สถานที่ท่องเที่ยวโดยผ่านขั้นตอนการให้บริการจากผู้ดูแลสถานที่ท่องเที่ยว นั้น โดยการทำหน้าที่เป็นผู้ผลิตเป็นต้นน้ำของห่วงโซ่อุปทาน ขั้นตอนการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยว เปรียบเสมือนการเคลื่อนย้ายสินค้าเพื่อส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า นั่นคือขั้นตอนกลางน้ำของห่วงโซ่อุปทาน ในส่วนของห่วงโซ่อุปทานปลายน้ำนั้น คือนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้บริโภคคนสุดท้าย โดยความสำคัญของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว นั้น คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวโดยรวมในระดับสูงสุดจากการเดินทางท่องเที่ยว และรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ทำงานประสานสอดคล้องกันได้อย่างลงตัว เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (คมสัน สุริยะ, 2551, ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์, 2555)

จากความซับซ้อนของการท่องเที่ยวที่ตนเองทำให้กรอบแนวคิดของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวมีความซับซ้อนไปด้วยเช่นกัน (Zhang et al., 2009) อย่างไรก็ตามนิยามของห่วงโซ่อุปทานนั้นได้รับอิทธิพลจากสามงานหลัก ๆ ได้แก่ Tapper and Font (2004), Zhang et al. (2009) และ Piboonrungrroj and Disney (2009) โดย Tapper and Font (2004) ได้เสนอกรอบแนวคิดความเชื่อมโยงของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวซึ่งประกอบไปด้วย 16 องค์ประกอบดังนี้

1. การเดินทางเข้าออกแหล่งท่องเที่ยว
2. การขนส่งทางบก
3. การดำเนินงานทางบก
4. แหล่งท่องเที่ยว
5. กิจกรรมทางวัฒนธรรมสังคัมและกีฬา
6. เฟอร์นิเจอร์เครื่องแคะสลัก
7. สาธารณูปโภคบริการและทรัพยากรของแหล่งท่องเที่ยว 8. พลังงานและแหล่งน้ำ

9. การจัดการขยะ
10. การผลิตอาหาร
11. การซักรีด
12. การปรุงอาหารและเครื่องดื่ม
13. ที่พักอาศัย
14. การนำเที่ยว
15. การตลาดและการขาย
16. ลูกค้ำ

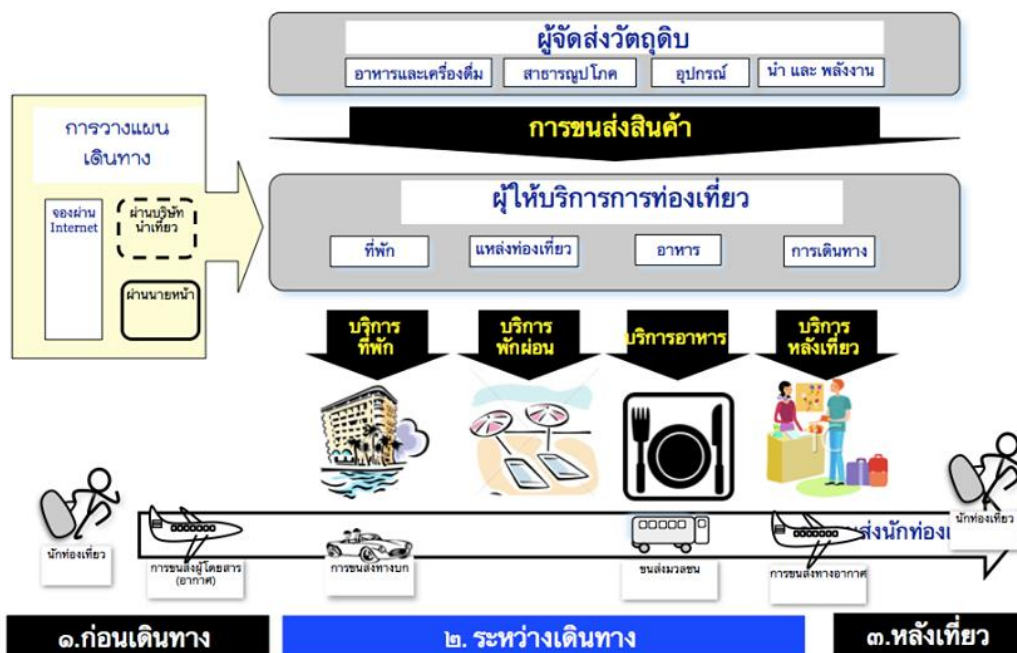
จากทั้งหมด 16 องค์ประกอบนั้น (Zhang et al. 2009) ทำให้เกิดการพัฒนาคอนกรีต โลจิสติกส์ และโซ่อุปทานการท่องเที่ยวให้เห็นภาพที่ชัดเจน เข้าใจง่าย โดยเฉพาะโซ่อุปทานภายในแหล่งท่องเที่ยวเท่านั้น มีการเชื่อมโยงกันระหว่างซัพพลายเออร์ชั้นที่สอง (ผู้ผลิตต่าง ๆ อาหาร/เครื่องดื่ม งานฝีมือ เป็นต้น) ซัพพลายเออร์ชั้นแรก (ผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น ที่พัก การขนส่งนำเที่ยว เป็นต้น) และถัดมาก็เป็นบริษัทนำเที่ยว นักท่องเที่ยว



ภาพประกอบที่ 2.3 การจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ  
ที่มา: (X.Zhang et al.,2009)

Piboonrunroj and Disney (2009) ได้ปรับปรุงให้เป็นแบบจำลองห่วงโซ่อุปทานทั้งระบบ โดยพิจารณาตั้งแต่การเริ่มวางแผนท่องเที่ยวตลอดจนช่วงที่เดินทางท่องเที่ยวไปจนถึงบริการต่าง ๆ หลังการท่องเที่ยวจึงเห็นได้ว่าเป็นภาพรวมการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่สมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น (กรกวรรณ สังขกร และคณะ,2558)

การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวให้ประสบความสำเร็จนั้นต้องเข้าใจกระบวนการระบบของโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวก่อน เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นอย่างยั่งยืน การประสานงานของหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ นั้น ในห่วงโซ่อุปทาน โดยการพัฒนาการท่องเที่ยวนี้ย่อมจะส่งผลถึงการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดี (ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์,2555)



#### ภาพประกอบที่ 2.4 โซ่อุปทานการท่องเที่ยว

ที่มา: (ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์,2555) อ้างถึงใน: ปณิชาตันสุติชล (2560)

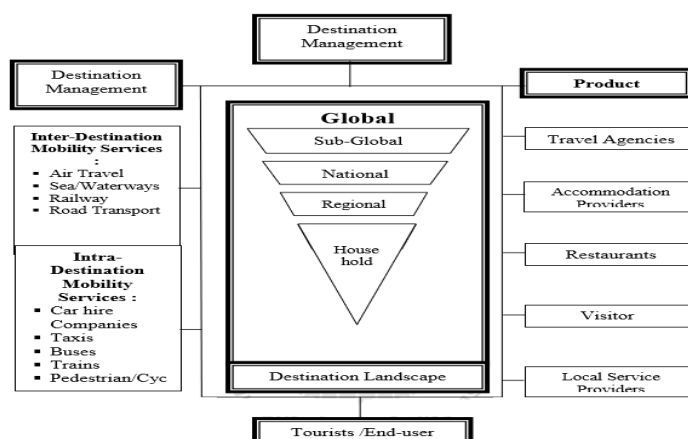
จากภาพประกอบที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่าโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ (1) โลจิสติกส์ของนักท่องเที่ยว (Logistics of Tourists) คือ ส่วนการให้บริการต่าง ๆ เช่น ที่พัก แหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร และการเดินทางท่องเที่ยว (2) โลจิสติกส์การให้บริการท่องเที่ยว (Logistics of Tourists Service) คือ การเดินทาง การพักระหว่างทาง และการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ของการเดินทาง

โดยงานวิจัยต่อเนื่องของ Piboonrungrroj and Disney (2009, 2011, 2012) ที่ได้ศึกษาถึงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในประเทศไทยพบว่าการร่วมมือกันของวิสาหกิจต่าง ๆ ในโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (ได้แก่โรงแรมที่พักหลายเออร์และบริษัททัวร์) เช่นการแบ่งปันข้อมูลการตั้งทีมงานร่วมกันตลอดจนการร่วมลงทุนระหว่างกันทั้งในด้านการพัฒนาบุคลากรและการลงทุนในด้านเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ต่าง ๆ นั้นจะช่วยให้วิสาหกิจเหล่านั้นมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นทั้งด้านการเงินและ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้าน โลจิสติกส์ตลอดจนทำให้ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวของวิสาหกิจมากขึ้น

สำหรับกลไกที่ทำให้การทำงานร่วมกันของวิสาหกิจเหล่านั้นทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นนั้น Piboonrunroj, Disney and Williams (2011) ได้ศึกษาพบว่า การสร้างความร่วมมือกันในช่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเดียวกันนั้นจะสามารถทำให้วิสาหกิจลดต้นทุนการดำเนินการ (Transaction cost) ลงได้อันจะส่งผลให้วิสาหกิจเองมีศักยภาพในการแข่งขันเพิ่มขึ้น

เนื่องจากแนวคิดและรูปแบบการจัดการ โลจิสติกส์เป็นการบริหารจัดการการไหลเวียนของข้อมูลต่าง ๆ ในระบบซัพพลายเชนประกอบด้วย การไหลทางด้านกายภาพ (Physical) การไหลทางการเงิน (Financial) และการไหลของข้อมูลสารสนเทศ (Information) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (โกศล, 2548 ; ธนิต, 2549)

INPECO (European Parliament, Luxembourg, 2002) ได้เสนอ The Tourism Sustainability Supply Chain Model ที่แสดงถึงผู้มีส่วนได้เสียที่แตกต่างกันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นส่วนประกอบใน Supply chain ที่ได้เสนอสินค้าและบริการต่อนักท่องเที่ยวโดยแบบจำลอง Supply chain ดังกล่าวยังได้แสดงถึงโดยการสะท้อนผ่านประสบการณ์และได้แสดงถึงลำดับความแตกต่างทางภูมิศาสตร์ตั้งแต่ในระดับ Global จนถึงระดับ Household (เถกิงศักดิ์ชัยชาญ, 2555 หน้า 11)

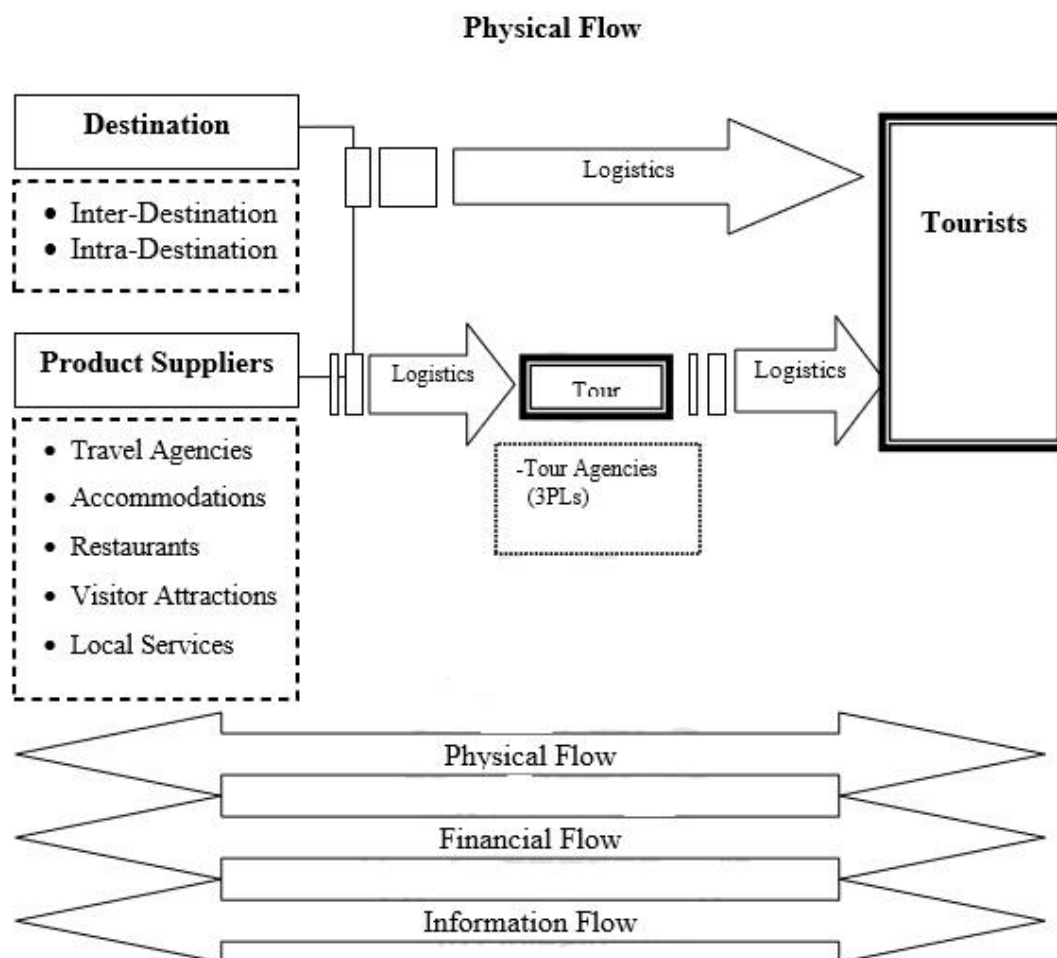


### ภาพประกอบที่ 2.5 โซ่อุปทานของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

ที่มา: INPECO (European Parliament, Luxembourg, 2002)

(อ้างถึงในเถกิงศักดิ์ชัยชาญ, 2555 หน้า 11)

เมื่อนำแนวคิดในเรื่องของการจัดการ โลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้ในการจัดการ Supply Chain ของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการซัพพลายเชนด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยกรอบแนวคิดดังกล่าวเป็นการจัดการที่ทำการไหลเวียนทางด้านกายภาพด้านการเงิน และด้านสารสนเทศจากแหล่งกำเนิดไปสู่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ที่ดีที่สุด โดยการประสานรวมกันดังกล่าวจะถูกจัดการ โดยตัวบุคคลากร หรือหน่วยงานองค์กรก็ได้แล้วผลผลิตออกมาเป็นสินค้าเพื่อจัดจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว

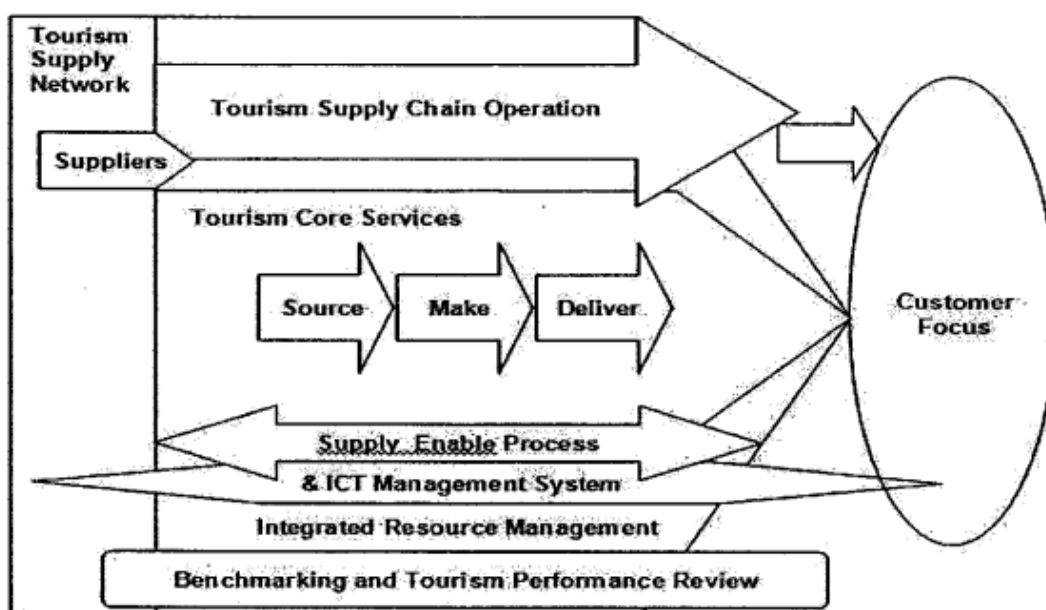


**ภาพประกอบที่ 2.6** การจัดการ โลจิสติกส์ภายในห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน  
ที่มา: จากการสังเคราะห์ห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของ INPECO  
(อ้างใน European Parliament, Luxembourg, 2002)

ส่วนกรอบแนวคิดเกี่ยวกับ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในระดับเมืองท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain Operation) (มิ่งสรรพและคมสัน, 2551) ซึ่งมีคำถามการวิจัยในประเด็นต่างๆดังนี้

1. มีบริการด้าน โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่สำคัญอะไรบ้าง (Tourism Core Service) และมีกระบวนการสำคัญในการให้บริการ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวอย่างไร (Source, Make and Deliver)
2. มีปัจจัยใดบ้างที่ช่วยทำให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (Supply Enable Process)

3. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างไร (ICT Management System)
4. มีจุดเชื่อมต่อที่จะทำให้เกิดความเชื่อมโยงของการให้บริการท่องเที่ยวอะไรบ้าง (Integrated Resource Management)
5. ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้บริการท่องเที่ยวดีขึ้นในอนาคตจากการเรียนรู้จากบริการท่องเที่ยวแห่งอื่นหรือจากประสบการณ์การให้บริการท่องเที่ยวที่ผ่านมา (Benchmarking and Tourism Performance Review)



ภาพประกอบที่ 2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในระดับเมืองท่องเที่ยว  
ที่มา: พัลลภช, วลัยกมลและโสภิตา, 2554

รายละเอียดของกรอบแนวคิดแยกตามประเด็นต่างๆมีดังต่อไปนี้

1. Customer Focus ระบบ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเป็นระบบที่เน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวทั้งหลายจึงจะต้องถูกขับเคลื่อนมา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

2. Planning ระบบ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวต้องมีการวางแผนที่ดีเยี่ยมในทุกด้าน ซึ่งครอบคลุมทั้งบริการของภาครัฐและเอกชนที่ต้องอยู่ภายใต้แผนการเดียวกัน เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปในทิศทางเดียวกันในการวางแผนจึงมีองค์ประกอบดังนี้

2.1 การสร้างวิสัยทัศน์และพันธกิจ (Vision and Mission)

2.2 การวางแผนและการจัดสรรทรัพยากรของรัฐ

3. Source ในการสร้างบริการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพจำเป็นต้องมีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพด้วยซึ่งการแสวงหาทรัพยากรดังกล่าวประกอบด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้

3.1 การจัดหา

3.2 การจัดการบุคลากร

3.3 การป้องกันการทำลายและส่งเสริมการลงทุนสังคมและวัฒนธรรมเพราะการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่อาศัยทุนสังคมและทุนวัฒนธรรมได้

4. Make การสร้างบริการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพถือเป็นแกนกลางหลักของบริการท่องเที่ยวซึ่งบริการท่องเที่ยวที่จำเป็นประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

4.1 การส่งเสริมส่วนผสมสินค้า (Diversity and combination)

4.2 การจัดการ Cluster การท่องเที่ยวตั้งแต่การคมนาคมขนส่งอาหารที่พัก ฯลฯ ทั้งในด้าน การส่งเสริมและกำกับ

5. Deliver เมื่อนักท่องเที่ยวมีการส่งมอบเกิดขึ้นก็จะมีการวัดประสิทธิภาพของการส่งมอบเกิดขึ้น มีดังนี้

5.1 จำนวนรับมอบและการเติบโต (Growth)

5.2 เวลาที่ส่งมอบ

6. Support Process ในการสร้างบริการท่องเที่ยวจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ๆ ของภาครัฐและเอกชน เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และควมมีประสิทธิภาพของกิจกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้

6.1 ภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง อาทิ

6.1.1 สถานทูต

6.1.2 กรมทางหลวง

6.1.3 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

6.1.4 สถานีโทรทัศน์

6.1.5 สาธารณสุข

6.1.6 กรมควบคุมมลพิษฯลฯ

6.2 ภาคเอกชน

ธุรกิจเอกชนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงแต่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วย อาทิ

6.2.1 ธนาคารและสถาบันการเงิน (การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ)

6.2.2 โรงพยาบาล

7. Performance Review เมื่อบริการท่องเที่ยวเกิดขึ้นและได้ส่งมอบไปยังนักท่องเที่ยวแล้วมีความจำเป็นที่ต้องทำการตรวจสอบผลการดำเนินการและประสิทธิภาพของระบบซึ่งตัวชี้วัดสำคัญ อาทิ

7.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Satisfaction Review)

7.2 อัตราการกลับมาเที่ยวซ้ำ (Revisit)

7.3 การเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับเกณฑ์มาตรฐาน (Benchmarking)

8. ICT ตลอดทั้งระบบของการให้บริการ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวระบบโทรคมนาคมมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากเริ่มต้นการจัดการทรัพยากรด้านท่องเที่ยว (Suppliers) ผู้ให้บริการไปจนถึงผู้รับบริการท่องเที่ยวประเด็นการศึกษาของ ICT จึงมีสองด้านคือประสิทธิภาพและความเพียงพอของการบริการดังต่อไปนี้

8.1 ICT: คุณภาพ

1) เวลาที่ส่งมอบ (Lead time)

2) ต้นทุน (Cost)

3) มีคุณภาพเชื่อถือได้ (Reliability)

4) มีความสม่ำเสมอในการส่งมอบ (Consistency)

8.2 ICT: ความเพียงพอ

1) ปริมาณ ICT ต่อจำนวนนักท่องเที่ยว

2) การเข้าถึงบริการ ICT

3) อัตราการชำรุดเสียหายของ ICT

9. Integrated Resource Management การบริหารงานระบบ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจำเป็นต้องบริหารอย่างเป็นการบูรณาการ เพื่อให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนมีทิศทางการดำเนินงานไปในทางเดียวกันตลอดจนมีความสอดคล้องกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของระบบ ดังนั้นจึงเป็นที่แน่ใจว่าในปัจจุบันการบริหารงานด้านโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำหรือร่วมกันคิดร่วมกันทำ

10. Benchmarking ผลการศึกษาระบบ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของพื้นที่หนึ่งควรได้รับการเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่นทั้งในระดับประเทศและระดับจังหวัดท่องเที่ยวหลักซึ่งผลการเปรียบเทียบดังกล่าวจะนำไปสู่การเรียนรู้ระหว่างกันและกันข้ามพรมแดน (Learning across borders) อันนำไปสู่การค้นพบ Best practice และการเปลี่ยนแปลง Innovations ระหว่างกันซึ่งในการศึกษาในปีที่ผ่านมา (โครงการการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืน ในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง ปีที่ 2) ได้ทำการเปรียบเทียบระดับประเทศแล้ว



## แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

### พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง การประพฤติกหรือปฏิบัติของนักท่องเที่ยวการแสดงออกในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวอาจจะเป็นคำพูดการกระทำสีหน้าหรือท่าทางเช่นการเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวถ่ายรูปรับประทานอาหารซึ่งการแสดงออกนั้นอาจมีรากฐานมาจากอุปนิสัยหรือความต้องการพื้นฐานของแต่ละคนที่อาจคล้ายคลึงหรือแตกต่างหรืออาจมาจากสิ่งแวดล้อมหรือประสบการณ์ที่ได้รับขณะนั้น (ศุภลักษณ์ อัครางกูร, 2555)

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเป็นการกระทำทุกอย่างของนักท่องเที่ยวไม่ว่าการกระทำนั้นจะรู้ตัวหรือไม่ก็ตามซึ่งบุคคลอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นหรือไม่ก็ตามเพื่อตอบสนองสิ่งหนึ่งสิ่งใดในสถานการณ์ใดก็ได้ โดยพฤติกรรมภายนอกของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ผู้อื่นสังเกตได้โดยอาศัยการมองด้วยตาและความรู้สึกรู้สึกนึกคิดอารมณ์ที่ถูกควบคุมอยู่ภายในจะมีความสัมพันธ์กัน โดยที่พฤติกรรมภายในจะแสดงให้เห็นทะลุออกมายังภายนอก (ชวัลนุชอุททยาน, 2551)

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยว คือ การกระทำของนักท่องเที่ยวที่ได้แสดงออกมาทั้งทางด้าน ความคิด ร่างกาย และรวมไปถึงความรู้สึก ทั้งแบบที่รู้ตัวและไม่รู้ตัว โดยที่ผู้คนรอบข้างจะสังเกต หรือสัมผัสความรู้สึกนั้นได้ เพราะพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นมาจากอารมณ์และความนึกคิดเสมอ

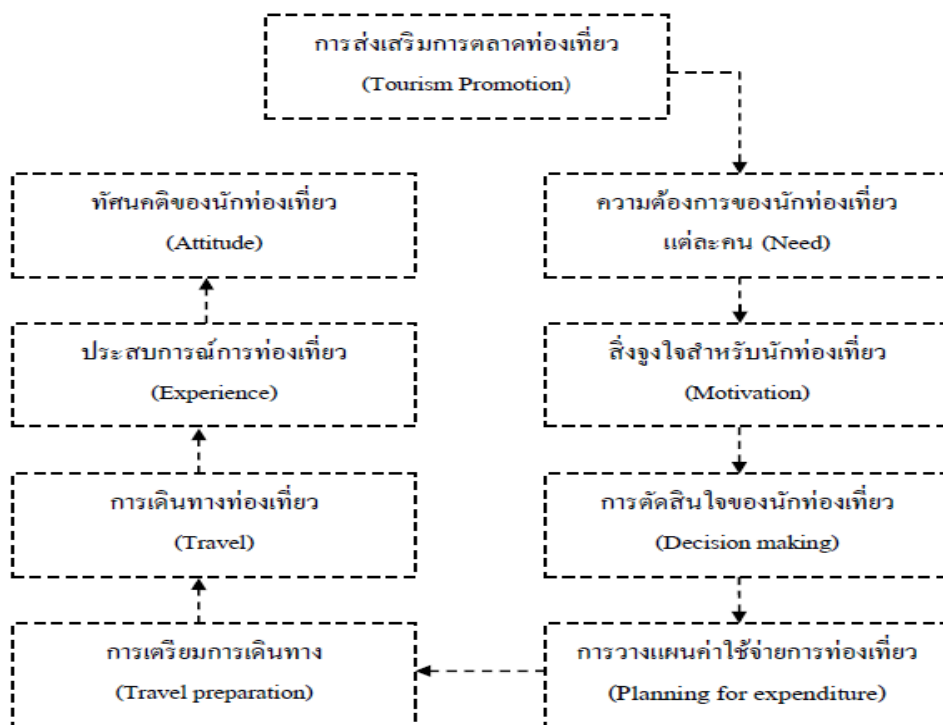
### องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวมองค้ประกอบที่สำคัญ 7 ข้อคือ

1. เป้าหมาย หมายถึง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวทุกๆพฤติกรรมจะต้องมีเป้าหมายในการกระทำ เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อการบำบัด เพื่อผ่อนคลาย เป็นต้น
2. ความพร้อม หมายถึง ความสามารถในการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เช่นนักท่องเที่ยวที่นิยมการเดินป่าเดินเขา จะต้องมีความพร้อมทั้งสภาพร่างกายและจิตใจ พร้อมทั้งจะเจอเส้นทางทุกรูปแบบ
3. สถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสที่เอื้ออำนวยในการเลือกทำกิจกรรมเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการเช่นการท่องเที่ยวตามหมู่เกาะควรกระทำในยามคลื่นลมสงบ
4. การแปลความหมาย หมายถึง การคิดแบบต่าง ๆ อย่างมีแผนการเมื่อถึงเวลาเที่ยงตรงเป็นเวลาทีนักท่องเที่ยวสมควรหยุดพักรับประทานอาหารกลางวัน
5. การตอบสนอง คือ การตัดสินใจกระทำกิจกรรมที่ตนได้ตัดสินใจเลือกแล้วเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการเช่นนักท่องเที่ยวตัดสินใจที่จะท่องเที่ยวในช่วงเทศกาลจะต้องวางแผนการเดินทางล่วงหน้าตั้งสถานที่ท่องเที่ยวการเดินทางการจองที่พักเพื่อตอบสนองความต้องการของเราเอง

6. ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ อาจได้ผลตามที่คาดหมายไว้หรือตรงกันข้าม เช่น นักท่องเที่ยวจะเดินทางไปต่างประเทศ แต่เกิดพายุเข้าอย่างหนัก เครื่องบินไม่สามารถลงจอดได้ จึงต้องกลับมายังประเทศต้นทาง ซึ่งนี่เป็นผลลัพธ์ที่ตามมา ซึ่งภัยจากธรรมชาติเราไม่สามารถกำหนดได้

7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่ทำไปไม่บรรลุตามเป้าหมายตามที่ต้องการจึงต้องใคร่ครองเพื่อเลือกหาวิธีใหม่มาตอบสนองความต้องการหรืออาจจะล้มเลิกความต้องการไป

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า องค์ประกอบของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย เป้าหมาย ความพร้อม การแปลความหมาย การตอบสนอง ผลลัพธ์ที่ได้จากการท่องเที่ยว และรวมถึงปฏิกริยาต่อความผิดหวัง



ภาพประกอบที่ 2.8 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว  
ที่มา: บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2557, หน้า 103)

**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว**

(Cadotte และคณะ, 1982) ให้ความหมายของความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบกันระหว่างความหวังต่างๆกับประสบการณ์ที่เป็นไปในเชิงของการกระทำ (Performance) เมื่อประสบการณ์ดังกล่าวมีความแตกต่างในทางลบจากความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้น (dissatisfaction) ในด้านของการท่องเที่ยวความพึงพอใจมักจะเป็นที่เข้าใจกันว่าหมายถึงความคาดหวังต่าง ๆ ก่อน

การเดินทางจะเกิดขึ้น (pre-travel expectations) และประสบการณ์ที่ได้รับหลังจากการเดินทาง (Moutinho, 1987; Whipple และ Thach, 1988) กล่าวจากมุมมองในด้านความคาดหวังและประสบการณ์ว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหมายถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องการได้รับจากแหล่งท่องเที่ยวเกี่ยวกับประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากแหล่งท่องเที่ยวที่ได้ไป

Pearce (1988) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจหรือการบรรลุความคาดหวังอาจจะขึ้นอยู่กับว่าบุคคลให้คุณค่าหรือตีค่าผลลัพธ์ของความคาดหวังนั้นมากน้อยแค่ไหนหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือความพึงพอใจของเราขึ้นอยู่กับค่านิยมหรือความเชื่อต่าง ๆ โดยพบว่าถ้าความชอบในแหล่งท่องเที่ยวมีอยู่มากเป็นทุนเดิมก่อนการเดินทางจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวประเมินความพึงพอใจหลังการเดินทางไปในทางบวกและสรุปเป็นทฤษฎีว่า “ถ้านักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวอาจกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวที่นั่นซ้ำหรือแนะนำแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวคนอื่นหรือแสดงออกทางคำพูดด้วยการชื่นชมในแหล่งท่องเที่ยวที่นั่นในทางตรงกันข้ามถ้านักท่องเที่ยวไม่พอใจนักท่องเที่ยวก็อาจจะไม่กลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวที่นั่นอีกและอาจจะไม่แนะนำนักท่องเที่ยวอื่นมาเที่ยว” หรืออาจจะพูดถึงแหล่งท่องเที่ยวที่นั่นทางด้านลบและทำให้แหล่งท่องเที่ยวได้รับความเสียหายทางด้านตลาดได้

Hughes (1991) นักท่องเที่ยวผู้ซึ่งความคาดหวังได้รับการตอบสนองด้วยประสบการณ์ต่าง ๆ จะเกิดความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามนักท่องเที่ยวที่ได้ประสบการณ์ที่ไม่ตอบสนองต่อความคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจยิ่งช่องว่าง (disparity) ระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์ที่ได้มีมากเท่าไรก็จะส่งผลให้ความไม่พอใจเกิดมากขึ้นเท่านั้น

ความพึงพอใจประกอบด้วยหลายมิติ Hughes (1991) และ Pizam (1991) ระบุว่าความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวมีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นความพึงพอใจที่มีความหลากหลายซึ่งประกอบไปด้วยความพึงพอใจต่อมิติต่าง ๆ เป็นต้น ๆ เช่น สิ่งต่าง ๆ ที่เขาได้รับประสบการณ์ในระหว่างการท่องเที่ยว อาทิ เช่น ความความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติหรือความพึงพอใจต่อการบริการต่าง ๆ ซึ่งแต่ละด้านจะต้องได้รับการวิเคราะห์แยกกันเป็นด้าน ๆ

### การวิเคราะห์ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการวางแผนทางการตลาดเพราะว่าความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าและการใช้บริการของผู้บริโภคซึ่งรวมถึงการเลือกซื้อสินค้าและการใช้บริการนั้นซ้ำอีกครั้งในอนาคตในเรื่องของการท่องเที่ยวก็เช่นเดียวกันความพึงพอใจมีผลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวหรือเลือกใช้บริการท่องเที่ยวโดยเฉพาะการกลับมาเที่ยวซ้ำที่ผ่านมาการศึกษาในเรื่องนี้มีมุมมองอยู่หลายมิติแต่ส่วนใหญ่เป็นการวิเคราะห์บนพื้นฐาน

การพิจารณาความพึงพอใจในการท่องเที่ยวที่เข้าร่วมกับมาตรฐานของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว โดยเป็นการประเมินความแตกต่างระหว่างมาตรฐานและความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวได้รับ (Ekinici, Riley, and Chan, 2001)

แต่ในความเป็นจริงนักท่องเที่ยวยังมีการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่ตนได้รับกับต้นทุนที่เสียไปซึ่งแนวคิดนี้เป็นการพิจารณาอยู่บนทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Oliver and Swan, 1989) ที่ว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสามารถอธิบายได้ด้วยต้นทุนที่นักท่องเที่ยวต้องเสียโดยปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวก็จะขึ้นกับราคาประโยชน์ที่ได้รับและเวลาที่เสียไป นอกจากนี้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา นักท่องเที่ยวมักจะนำประสบการณ์ที่ผ่านมาเปรียบเทียบกับการท่องเที่ยวปัจจุบัน (Yooshik Yoou and Muzaffer Uyasal, 2005)

จากข้างต้นจะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีมุมมองและมิติในการพิจารณาหลายมิติเนื่องจากนักท่องเที่ยวมีแรงบรรดาลใจในการท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่แตกต่างกันและมีระดับของความพึงพอใจแตกต่างกันซึ่งอาจจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการวางแผนทางการตลาดเพราะว่าความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าและการใช้บริการซึ่งรวมถึงการเลือกซื้อสินค้า

#### ความจงรักภักดีต่อแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยว

การแสดงถึงความจงรักภักดีต่อแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากนักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวในแหล่งนั้น ๆ แล้ว ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามมาก็คือการกลับมาเที่ยวซ้ำหรือการเล่าขานประสบการณ์การท่องเที่ยวให้กับผู้อื่นทราบซึ่งเป็นหนึ่งในดัชนีชี้วัดความสำเร็จของกลยุทธ์ทางการโฆษณา และยังเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับแหล่งท่องเที่ยว (Dimanche and Havitz, 1994)

ที่ผ่านมาได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับการวัดความจงรักภักดีที่มีต่อสินค้ามาประยุกต์ใช้กับกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างกว้างขวางโดยทั่วไปจะประเมินความจงรักภักดีต่อสินค้าท่องเที่ยวด้วยวิธีการหลัก ๆ 3 วิธี คือ การศึกษาพฤติกรรมการศึกษาทัศนคติและการผสมผสานวิธีการทั้งสองวิธีเข้าด้วยกัน (Yooshik Yoou and Muzaffer Uyasal, 2005)

1. การศึกษาพฤติกรรม: เป็นการศึกษาโดยการวัดความถี่ในการเลือกหรือใช้บริการหรือสินค้าท่องเที่ยววิธีการนี้ขาดกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ผลการศึกษาที่ได้เป็นเพียงตัวเลขสถิติที่แสดงถึงความถี่ในการเลือกหรือการใช้บริการท่องเที่ยวแต่ไม่มีการอธิบายถึงมูลเหตุหรือสาเหตุที่นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวซ้ำกล่าวคือไม่สามารถตอบคำถามได้ว่าทำไมนักท่องเที่ยวจึงกลับมาท่องเที่ยวซ้ำและมีวิธีการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันอย่างไร

2. การศึกษาทัศนคติ: การศึกษาแนวทางนี้เป็นการพิจารณาบนพื้นฐานที่ว่าคนที่นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวซ้ำหรือแนะนำให้ผู้อื่นมาเที่ยวแสดงว่านักท่องเที่ยวมีทัศนคติที่ดีต่อแหล่งท่องเที่ยววิธีการนี้ยังสามารถอธิบายถึงสาเหตุที่นักท่องเที่ยวมีความจงรักภักดีต่อสถานที่ท่องเที่ยวได้อีกด้วย

3. การผสมผสานวิธีการทั้งสองเข้าด้วยกัน: จากข้อจำกัดของวิธีการศึกษาทัศนคติที่ว่าวิธีการดังกล่าวไม่สามารถวัดความจงรักภักดีออกมาเป็นตัวเลขหรือไม่สามารถบอกขนาดของความจงรักภักดีได้จึงได้มีการประยุกต์ใช้การศึกษาพฤติกรรมเข้ามาซึ่งการผนวกทั้งสองวิธีเข้าด้วยกันจึงเป็นการปิดจุดอ่อนของทั้งสองวิธี

### **การจัดการโลจิสติกส์กับความจงรักภักดีต่อแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยว**

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการพิจารณาถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการจัดการ โลจิสติกส์กับความจงรักภักดีต่อแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยวเป็นการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้รับจากการจัดการ โลจิสติกส์ของแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน 3 ประเด็น ดังนี้ (ชัยรัช, 2549)

1. การไหลเวียนทางกายภาพ (Physical Flows) เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเส้นทางของนักท่องเที่ยวการจัดการสัมภาระของนักท่องเที่ยวการจัดการทางด้านที่พัก โปรแกรมท่องเที่ยวการรักษาความปลอดภัยซึ่งนักท่องเที่ยวควรจะได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการดำเนินการดังกล่าว

2. การไหลเวียนทางการเงิน (Financial Flows) เป็นการจัดการทางการเงินซึ่งรวมถึงการชำระเงินการแลกเปลี่ยนเงินตราและการขอคือภาษีต่าง ๆ ซึ่งนักท่องเที่ยวควรจะได้รับความสะดวกในการให้บริการดังกล่าว

3. การไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ (Information Flows) เป็นการจัดการด้านข้อมูลข่าวสารนับตั้งแต่ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวจนถึงข้อมูลที่ได้รับเมื่อมาถึงแหล่ง/ สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยนักท่องเที่ยวควรเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ได้อย่างสะดวกรวดเร็วสาเหตุดังกล่าวจึงเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการพัฒนาที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการท่องเที่ยวและเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

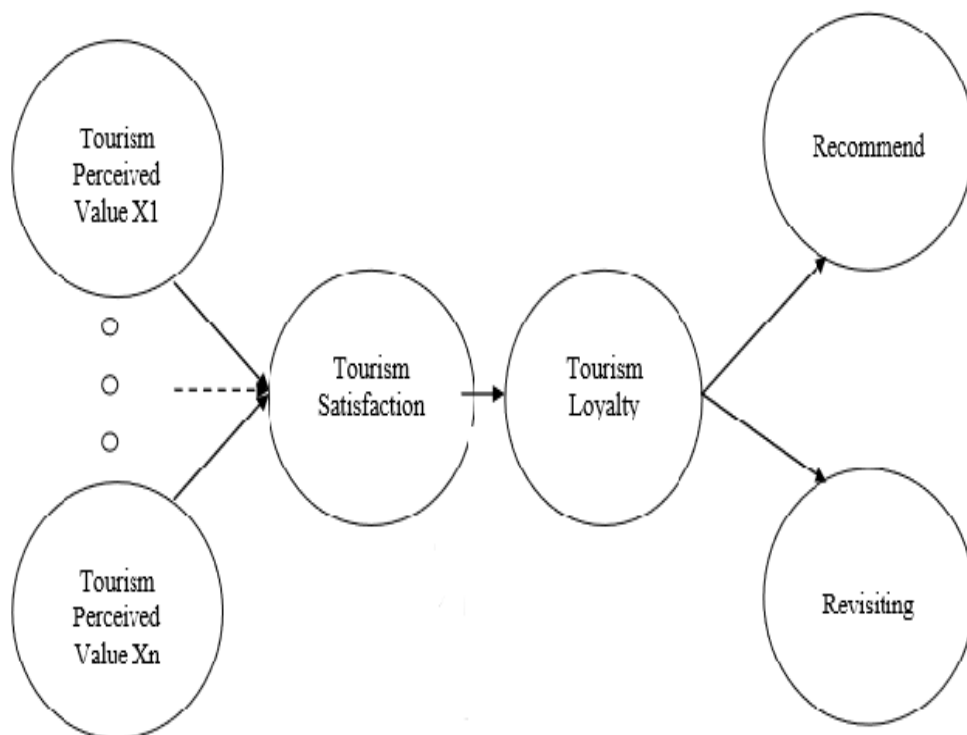
### **แบบจำลองที่ใช้วัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว**

กรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการพัฒนาเพื่อสร้างแบบจำลองที่ใช้วัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการศึกษาครั้งนี้เป็นการพัฒนามาจากกรอบแนวคิดดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Index : CSI) ซึ่งมีการนำมาใช้เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่สำคัญที่สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มของผลประกอบการหรือความสามารถในการแข่งขันของประเทศในอนาคต

ปัจจุบันประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ได้ให้ความสำคัญกับดัชนีชี้วัดตัวนี้ อย่างเช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย เกาหลีใต้ แคนาดา สหภาพยุโรป เป็นต้น

ในปี ค.ศ.1994 ACSI (The American Customer Satisfaction Index) ได้เสนอแบบจำลองการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าและบริการและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นภายในประเทศรวมถึงสินค้าและบริการจากต่างประเทศที่จำหน่ายในสหรัฐอเมริกาแบบจำลองดังกล่าวได้รับความนิยมและความเชื่อถือจากหลาย ๆ ประเทศในการนำไปพัฒนาและประยุกต์ใช้ภายในประเทศของตน (ACSI, 2006)

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงพัฒนาและประยุกต์ใช้แบบจำลองของ ACSI มาใช้ในการสร้างแบบจำลองเพื่อใช้ในการวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยอาศัยแบบจำลองทางเศรษฐมิติเชิงซ้อน (Multi-equation Econometric Model) ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง Tourism Perceived Value ที่มีต่อ Tourism Satisfaction และ Tourism Loyalty (Recommend and Revisiting) สามารถแสดงแบบจำลองความสัมพันธ์ดังกล่าวได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2.9 แบบจำลองการวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ที่มา: (American customer satisfaction index, 2013)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปณัสยา สิริรุ่งโรจน์กนก (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษาตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ของตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ของตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงครามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันเพื่อรวบรวมสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงครามเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไปในอนาคตการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 73 ราย ทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window Version 22 ใช้สถิติค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า t-test ค่า One-Way Analysis of Variance (f-test)

ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลางถึงมากต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงครามในภาพรวมในรายด้านส่วนใหญ่ เช่น ด้านความสะดวกทางกายภาพด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการด้านความปลอดภัยต่อบุคคลและทรัพย์สินและด้านใช้จ่ายและการเงินได้ระดับความพึงพอใจปานกลางและเมื่อวิเคราะห์นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างต่อความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในภาพรวมทุกด้านในกรณีที่มีช่วงอายุแตกต่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและภูมิลานาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในส่วนของความคิดเห็นด้านแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงควรมีการบูรณาการการทำงานของทุกหน่วยงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวภายในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้การท่องเที่ยวเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นรวมทั้งสามารถรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มศักยภาพควรมีการนำระบบ ICT Management เข้ามาช่วยสนับสนุนในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบมากขึ้น

ปณิชา ต้นสุติช (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวในเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อองค์ประกอบการจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวในเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เสนอแนวทางการจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวในเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสานการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการแจกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 400 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน

ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เพศชายเป็นวัยกลางคนรายได้ปานกลางมีวัตถุประสงค์ท่องเที่ยวเพื่อความเพลิดเพลิน / พักผ่อนหย่อนใจชอบการเดินทางท่องเที่ยวกับเพื่อน /

หมูกณะมีค่าใช้จ่ายต่อทริปเฉลี่ยต่ำกว่า 500 เหรียญดอลลาร์สหรัฐผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี ยกเว้นด้านเพศชายได้ภูมิภานาที่ไม่แตกต่างกันและองค์ประกอบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวก่อนการเดินทางระหว่างการเดินทางและหลังการเดินทางมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้วยค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงในส่วนของแนวทางการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความคิดเห็นว่าการจัดการการไหลเวียนทางกายภาพ (Physical flows) เช่น การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน (ท่าเรือถนนไฟฟ้าและน้ำ) ขยะ เป็นต้น การจัดการการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร (Information flows) เช่น การประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ในการท่องเที่ยวเกาะเต่า และการจัดการการไหลเวียนทางการเงิน (Financial flows)

เกกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา 2) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบและการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ปรับปรุงจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลให้เกิดการมาเที่ยวซ้ำในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมาและ 3) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ เพื่อการท่องเที่ยวในมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง 4 กลุ่มคือ นักท่องเที่ยวชุมชนผู้ประกอบการและผู้นำชุมชนในตำบลวังน้ำเขียว ตำบลไทยสามัคคี ตำบลอุดมทรัพย์ ตำบลวังหมี ตำบลระเริง รวม 5 พื้นที่ รวมทั้งสิ้น 570 ตัวอย่างโดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในภาพรวมมีอายุช่วง 30 - 34 ปี ทางด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรกใช้เวลาท่องเที่ยว 2 วัน วัตถุประสงค์หลักของการเดินทางท่องเที่ยว คือ เพื่อพักผ่อนกิจกรรมนันทนาการที่ทำพร้อมกับการท่องเที่ยว คือ ชมทิวทัศน์และเกือบทั้งหมดต้องการกลับมาท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียวอีก นักท่องเที่ยวพึงพอใจปานกลางต่อองค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในปัจจุบันในภาพรวมในรายด้านส่วนใหญ่พึงพอใจน้อยถึงปานกลางโดยด้านการไหลทางกายภาพได้รับความพึงพอใจต่ำสุดในระดับน้อยเนื่องจากมีรายการย่อยของด้านถึง 5 รายการได้รับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดและเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่นำมาสู่การกลับมาเที่ยวซ้ำพบว่าความพึงพอใจต่อองค์ประกอบเกือบทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับกลุ่มชุมชนเห็นว่าการเป็นแหล่งท่องเที่ยวทำให้มีการพัฒนาชุมชนหลายด้านและมีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวในระดับปานกลางกลุ่มผู้ประกอบการพึงพอใจในระดับมากกลุ่มผู้นำ



ชุมชนเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลางความคิดเห็นด้านความพร้อมและแนวทางการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวให้ดีขึ้นกลุ่มต่าง ๆ มีความเห็นว่ามีความพร้อมระดับหนึ่งและให้ข้อเสนอแนะไปในทางเดียวกันได้แก่การทำให้นักท่องเที่ยวเข้ามาในแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย สะดวกรวดเร็วและปลอดภัยมีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ มีงบประมาณสนับสนุนเพิ่มขึ้น

ชิน สักคสุวรรณ อัจฉริย และกลาโสม ละเต๊ะ (2556) ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวกับการใช้นวัตกรรมด้าน โลจิสติกส์ซึ่งการวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการดำเนินงานของโลจิสติกส์นวัตกรรมในโครงสร้างการบริหารจัดการบริการการท่องเที่ยวทำการศึกษาคิดค้นมาตรการในการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรของการจัดการบริการการท่องเที่ยวและพัฒนา รูปแบบของการจัดการบริการการท่องเที่ยวที่พอเหมาะเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ คือ การศึกษาข้อมูลหน้างานของสถานประกอบการสำหรับการแก้ไขปัญหาการไหลเวียนการให้บริการท่องเที่ยวของสถานประกอบการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยประกอบด้วยบริษัทซีแอนด์พีเวิลด์ทัวร์จำกัดเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยว 56 บริษัทในจังหวัดสงขลาลูกค้าที่ใช้บริการบริษัทซีแอนด์พีเวิลด์ทัวร์จำกัด จำนวน 100 คน และประชากรที่เป็นนักท่องเที่ยว จำนวน 100 คน ในจังหวัดสงขลาผู้เชี่ยวชาญเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย การสัมภาษณ์การเข้าร่วมในการให้บริการโปรแกรมทัวร์ของลูกค้าบริษัทสำรวจเอกสารการติดต่อ การสื่อสารทางธุรกิจเทคนิคการสื่อสารของบริษัทการประกันฐานข้อมูลแก่ลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์และการสนทนากับพนักงานของบริษัท

ผลการวิจัยค้นพบว่า 1) การเข้าสู่ตลาดเพื่อทำธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถดำเนินการโดยเปิดบริษัทใหม่ผ่านการลดราคาสินค้าและคุณภาพในการให้บริการต่ำกว่าเกณฑ์โดยไม่เน้นตลาดลูกค้าประจำทำให้การพัฒนาตลาดท่องเที่ยวเชิงคุณภาพมีข้อจำกัดเนื่องจากลูกค้าสนใจราคาเป็นสำคัญ 2) ปัญหาการให้บริการท่องเที่ยวโดยเครือข่ายบริษัทในผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว (ขนส่ง มัคคุเทศก์) ขาดการเข้าถึงข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึงและถูกต้อง เนื่องจากการออกโปรแกรมท่องเที่ยวในแต่ละครั้งไม่มีฐานข้อมูลปัจจุบันทำให้เสียเวลาการเดินทางและไม่ตรงต่อเวลาตามจุดนัดหมายและขาดความเชื่อมโยงกันสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างแหล่งท่องเที่ยวทั้งสองแห่งทำให้บ่อยครั้งต้องเปลี่ยนโปรแกรมการท่องเที่ยว ฉะนั้นบริษัทต้องดำเนินการจัดการฐานข้อมูลของตนเองโดยดำเนินการนำเอาโลจิสติกส์เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จึงสามารถแก้ปัญหาการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าและการจัดทำฐานข้อมูลคัดเลือกเอาชอร์ทในผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวจึงสามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้เหมาะสม 3) พบว่าหากบริษัทนำเอานาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสร้างระบบอัตโนมัติใหม่ทำให้ทำให้ลดต้นทุนต่อหน่วยร้อยละ 13 และหากบริษัทดำเนินการลงทุนจัดการด้วยโลจิสติกส์นวัตกรรมสามารถให้ผลตอบแทนกลับคืนภายใน 45 วัน แก่บริษัทและสามารถให้บริการลูกค้าได้แบบออนไลน์ 4) บริษัทควรปรับปรุงโครงสร้างการจัดการให้บริการ

ท่องเที่ยวโดยแบ่งแผนกเป็นเอาทชอร์ท (ขนส่งและมัคคุเทศก์) และศูนย์ข้อมูลโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวโดยนักโลจิสติกส์แก้ปัญหาการไหลเวียนการให้บริการการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพแก่ลูกค้าและแก้ปัญหาของการแข่งขันระหว่างบริษัทเพื่อดึงดูดลูกค้ารักษาแบรนด์ของบริษัท

ฉัตร ทิพย์ศรี, ขจี โฉมเจียรตระกูลและคณะ (2558) ทำการศึกษาเรื่องการจัดการ โลจิสติกส์ การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายการวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายและ 2) เปรียบเทียบการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายจำแนกตามลักษณะของธุรกิจทุนในการดำเนินงานระยะเวลาการดำเนินงานและจำนวนพนักงานประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำนวน 127 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่าการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าคะแนนสูงสุดคือด้านการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการรองลงมาคือด้านการให้บริการรับจ่ายเงินและต่ำที่สุดคือด้านการสร้างความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทางสำหรับผลการเปรียบเทียบการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายจำแนกตามลักษณะของธุรกิจทุนในการดำเนินงานระยะเวลาในการดำเนินงานและจำนวนพนักงานในธุรกิจพบว่าธุรกิจนำเที่ยวที่มีลักษณะของธุรกิจทุนในการดำเนินงานระยะเวลาในการดำเนินงานและจำนวนพนักงานในธุรกิจต่างกันมีการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวต่างกัน โดยสรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการจัดการระบบการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานและมีศักยภาพทางการแข่งขันในตลาดบริการต่อไป

ชัยวัช ทองอินทร์ (2549) ได้ศึกษากระบวนการที่สนับสนุนของการจัดการ โลจิสติกส์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยสรุปว่าโลจิสติกส์มีความสำคัญต่อโครงสร้างเศรษฐกิจและการลงทุนของประเทศโดยรัฐบาลได้บรรจุแผนการจัดการ โลจิสติกส์ไว้ในวาระแห่งชาติทั้งนี้เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการสร้างความเข้มแข็งและศักยภาพในการแข่งขันในขณะที่ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเป็นฟันเฟืองสำคัญที่มีต่อระบบเศรษฐกิจประเทศเช่นกัน โดยถูกจัดให้เป็นหนึ่งในห้าของคลัสเตอร์หลักในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของประเทศด้วยเหตุที่แนวทางการพัฒนาระบบ โลจิสติกส์สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกอุตสาหกรรมซึ่งมีส่วนสำคัญในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันสร้างความมั่งคั่งให้กับประเทศได้ในที่สุดดังนั้นจะเห็นได้ว่าบูรณาการของโลจิสติกส์และการท่องเที่ยวเป็นแนวทางในการยกระดับการบริการด้านการท่องเที่ยวตลอดจนเป็นแนวทางสำคัญที่จะช่วยผลักดันการท่องเที่ยวไทยให้เกิดบูรณาการอย่างเป็นระบบ

สร้างรายได้จากการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมเพิ่มรายได้ประชาชนคิดต้นทุนและค่าใช้จ่ายด้านพลังงานอันเป็นกระบวนการหนึ่งในการสร้างความเข้มแข็งให้กับประเทศชาติอย่างแท้จริง

คมสัน สุริยะ (2548) ได้ศึกษาระบบโลจิสติกส์สำหรับการขนส่งผู้โดยสารในจังหวัดเชียงใหม่ประกอบด้วยรถโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัด (ระยะไกล) รถโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัด (ระยะไกล) บริการท่าอากาศยานการขนส่งผู้โดยสาร โดยทางรถไฟรถขนส่งมวลชนท้องถิ่นรถตุ๊กตุ๊กลีมูซีนรถแท็กซี่ป้ายดำรถเช่ามอเตอร์ให้เช่ารถเช่าเหมาคันรถตู้พร้อมคนขับบริการอื่นๆด้านการขนส่ง (ปั้มน้ำมัน) และการให้เช่าอุปกรณ์การขนส่งทางอากาศมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพรวมของอุตสาหกรรมขนส่งผู้โดยสารในจังหวัดเชียงใหม่ผลการศึกษาโดยสรุปพบประเด็นปัญหาที่สำคัญของอุตสาหกรรมขนส่งผู้โดยสารคือจังหวัดเชียงใหม่ยังไม่มีระบบขนส่งมวลชนของรัฐสองแถวแดงที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันยังมีความแตกต่างกันในด้านมาตรฐานการบริการความสะดวกและความปลอดภัยจึงควรจัดให้มีระบบขนส่งมวลชนในเชียงใหม่ที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานและเป็นเวลาแต่การจัดระบบขนส่งมวลชนในจังหวัดเชียงใหม่ ยังควรต้องพิจารณาทางด้านอุปสงค์และอุปทานโดยละเอียดอีกครั้ง เนื่องจากมีแนวโน้มที่จะเกิดภาวะอุปทานส่วนเกินในภาคธุรกิจรถขนส่งมวลชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะนอกฤดูกาลท่องเที่ยวเนื่องจากระบบขนส่งมวลชนการจัดระบบขนส่งมวลชนจะเข้ามาชิงส่วนแบ่งตลาดคนท้องถิ่นจึงอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ขับรถขนส่งมวลชนในท้องถิ่นและคนขับรถตุ๊กตุ๊กที่ต้องพึ่งพาลูกค้ากลุ่มนี้เป็นหลักนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

วีรวิษณุ เลิศไทยตระกูล (2556) ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพระบบการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและประสิทธิภาพระบบการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังจังหวัดชลบุรีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการขนส่งฯ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้ประกอบการและส่วนงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีจำนวน 412 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงบรรยายและสถิติเชิงอ้างอิงผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วง 25-40 ปีการศึกษาประสิทธิภาพระบบการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวฯ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสะดวกรองลงมาเป็นด้านความรวดเร็วด้านความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการตามลำดับจากการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศและอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการขนส่งฯ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน

Liang, Corbitt and Peszynski (2009) ทำการศึกษาผลกระทบของการจัดการ โลจิสติกส์กับความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่าง

คุณภาพการบริการของซัพพลายเออร์การจัดการ โลจิสติกส์คุณค่าการบริการสื่อสารความพึงพอใจ และความจงรักภักดีต่อการท่องเที่ยว โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนหนึ่งที่ไทเปวิเคราะห์โดยใช้สถิติของข้อมูลเบื้องต้นความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ใช้ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าไคสแควร์ค่า Goodness of fit และอื่นๆ โดยพบว่าประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกในการสร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อการท่องเที่ยว

Mill and Morrison (1992, อ้างถึงในเถกิงศักดิ์ชัยชาญ, 2555, หน้า 24) ได้ศึกษาเรื่องการไหล (Flow) ของข้อมูลข่าวสารและการไหลของนักท่องเที่ยวระหว่างถิ่นที่อยู่กับเมืองท่องเที่ยวดูใกล้เคียงกับโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวใจความสำคัญของการศึกษานี้มีอยู่ว่าองค์ประกอบของการท่องเที่ยวมีอยู่ 4 ประการคือกิจกรรมการท่องเที่ยวตลาดนักท่องเที่ยวเมืองท่องเที่ยวและกลไกตลาด สิ่งที่เชื่อมโยงองค์ประกอบเหล่านี้ (1) การไหลของข้อมูลข่าวสารเรื่องกิจกรรมการท่องเที่ยวไปยังนักท่องเที่ยว (2) การไหลของนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวและ (3) กลไกที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้กระบวนการนี้เกิดขึ้นได้คือตัวแทนการท่องเที่ยวซึ่ง Lumsdon and Page (2004) ได้ให้แนวคิดในการประเมินคุณภาพของการขนส่งผู้โดยสารไปยังเมืองท่องเที่ยวประกอบด้วยความสามารถในการใช้บริการ (Accessibility) การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและทันเวลา (Information) ระยะเวลาที่เหมาะสม (Time) การบริการผู้โดยสาร (Customer care) ความสะดวกสบาย (Comfort) ความปลอดภัย (Security) ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Environment)

Gulsun, Yilmaz and Aslan (2015) ทำการศึกษาโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวในประเทศตุรกี จากการศึกษาพบว่าภาคการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในภาคเศรษฐกิจที่สำคัญที่สุดในเศรษฐกิจตุรกี และเป็นหนึ่งในภาคซึ่งผ่านการวิวัฒนาการที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในปีที่ผ่านมามีสิ่งสำคัญคือต้องชี้ให้เห็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่เกิดขึ้นในความชอบและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวโดยละทิ้งแพ็คเกจท่องเที่ยวที่จัดไว้ล่วงหน้าที่เสนอโดยตัวกลางการท่องเที่ยวเห็นด้วยกับทางเลือกอื่น ๆ การศึกษานี้ แสดงถึงนวัตกรรมสำหรับภาคการท่องเที่ยวการศึกษาคือการวางแผนเส้นทางที่เหมาะสมในราคาที่ถูกลงที่สุดเพื่อใช้กับปัญหาพนักงานขายที่เดินทางอัลกอริทึมสำหรับสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงที่สุดในตุรกีมันมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบริษัททัวร์ในตลาดที่มีการแข่งขันขณะที่ลดต้นทุนจัดหาโซลูชันการบริการที่ยืดหยุ่นค่าใช้จ่ายต่ำสุดสำหรับนักเดินทางทุกประเภทในบริษัททัวร์รูปแบบการปรับให้เหมาะสมนั้นถูกสร้างขึ้นเกี่ยวกับระยะทางและค่าของนักท่องเที่ยวสำหรับการเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวศูนย์กลางของตุรกีที่เข้าเยี่ยมชมมากที่สุด และอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความหลากหลายของนักเดินทางพิจารณาบริการและประเภทของยานพาหนะที่แตกต่างกันในการศึกษานี้ต้องการวันที่ของทัวร์และวงเงินงบประมาณถูกรวมเข้ากับโมเดลเพื่อค้นหาโซลูชันโลจิสติกส์สำหรับบริษัททัวร์