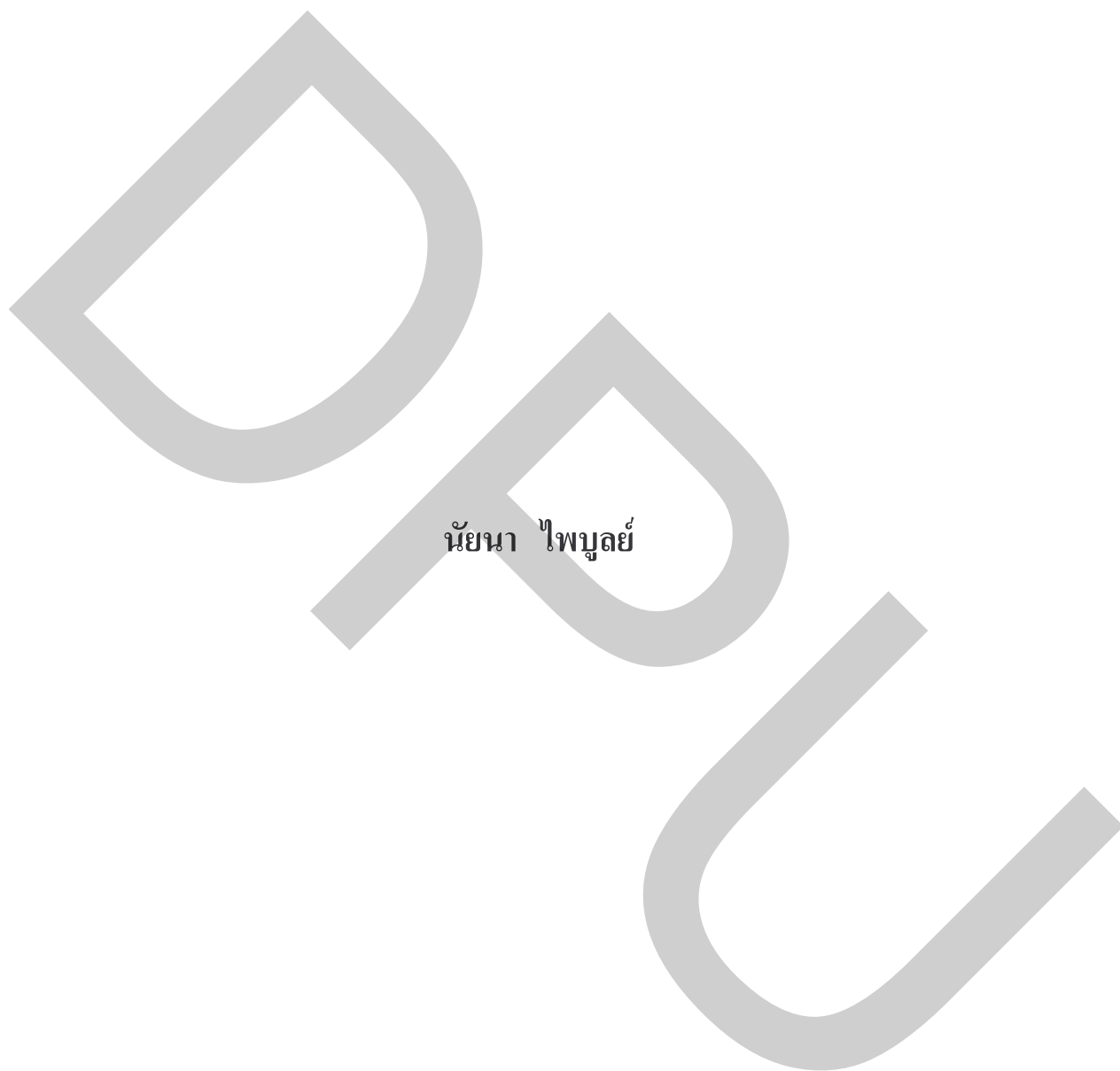


การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศตามตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์  
ด้านการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยว เกาะช้าง เกาะลันตา และเกาะเสม็ด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2552

**Domestic Tourist Satisfaction Survey according to Key Performance Indicators  
of Tourism Industry : Case Study Kao - Chang, Kao - Lan, Kao - Samed**



**Naiyana Paiboon**

**A Thematic paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements**

**for Degree of Master of Science**

**Department of Supply Chain Management**

**Graduate School, Dhurakij Pundit University**

**2009**

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั้น ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์ คำแนะนำและติดตามการทำสารนิพนธ์นี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย สมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์ ประธานกรรมการสอบ สารนิพนธ์ ดร.ชัชพล มงคลิก ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการ ใช้อุปทานแบบบูรณาการ ผศ. ดร.ชุตีระ ระบอบ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็น ประโยชน์ พร้อมกับปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถาม และให้คำแนะนำระหว่างการศึกษาสารนิพนธ์ รวมถึงความช่วยเหลือตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดตั้งแต่เริ่มจนเสร็จสมบูรณ์

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการผู้บริหารสถาบันในเครือตั้งตรงจิตรและ วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่ท่านๆ มีจิตเมตตาให้การสนับสนุนเรื่องค่าใช้จ่ายที่มาศึกษาต่อในระดับ ปริญญาโท โดยการมอบทุนประเภทพัฒนาบุคคลกรในองค์กรของท่านให้ได้ศึกษาในระดับสูงขึ้น นางสันธยา ดารารัตน์ ผู้จัดการ โรงเรียนเทคนิควิมลบริหารธุรกิจและผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร วิทยาลัยราชพฤกษ์ หัวหน้างาน โดยตรงของผู้ศึกษา นับว่าเป็นบุคคลสำคัญและเป็นแรงผลักดันให้ ผู้ศึกษาได้รับโอกาส และยังเป็นกำลังใจให้ผู้ศึกษามีความพยายาม ไม่ท้อฝ่าฟันจนสำเร็จได้ด้วยดี

ส่วนท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ๆ เพื่อนๆ ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการ ช่วยเหลือการศึกษาทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการ ช่วยตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีอาจเอื้อนาม ณ ที่นี้ ที่ได้คอย ช่วยเหลือสนับสนุนในการค้นคว้าข้อมูลต่างๆ งานงานศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

นัยนา ไพบูลย์

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฐ
ประมวลศัพท์และคำย่อ.....	ฑ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 สมมติฐานการศึกษา.....	2
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	2
1.5 ขั้นตอนการศึกษา.....	3
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	4
1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 อุดสาหกรรมการท่องเที่ยว.....	6
2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	15
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์.....	18
2.4 ทฤษฎีตัวชี้วัด.....	24
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว.....	39
2.6 งานศึกษาที่เกี่ยวข้อง.....	49
3. ระเบียบวิธีการศึกษา.....	57
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	57
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
4. ผลการศึกษา.....	65
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว.....	65
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว.....	68
4.3 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว และคำแนะนำอื่นๆ.....	67
4.4 การทดสอบสมมติฐาน.....	68
5. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	77
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	78
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	81
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	89
ประวัติผู้เขียน.....	107

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงการจัดกลุ่มประเภทของนักท่องเที่ยว.....	11
3.1 แสดงการกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม.....	57
3.2 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตาม พื้นที่ท่องเที่ยว ปี 2546 – 2550.....	58
3.3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเก็บข้อมูล.....	60
4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลเพศของนักท่องเที่ยว.....	65
4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุของนักท่องเที่ยว.....	66
4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว.....	66
4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรูปแบบการท่องเที่ยว.....	67
4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ของนักท่องเที่ยว.....	67
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ ด้านการท่องเที่ยว โดยภาพรวม 3 ด้าน.....	68
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดการ โลจิสติกส์ การท่องเที่ยวด้านการไหลเวียนด้านกายภาพ.....	70
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดการ โลจิสติกส์ การท่องเที่ยวด้านการไหลเวียนด้านการเงิน.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดการ โลจิสติกส์ การท่องเที่ยวด้านการไหลเวียนด้านสารสนเทศ.....	65
4.10 แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอของนักท่องเที่ยว จำแนกตามความถี่.....	67
4.11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	68
4.12 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล เพศ วิธีการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test .....	69
4.13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อายุ.....	70
4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแตกต่าง ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA.....	72
4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อายุ วิเคราะห์ความแตกต่างรายกลุ่ม เป็นรายคู่อีกครั้ง โดยใช้วิธี Scheffer Analysis.....	75
4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวนครั้งที่มาเที่ยว.....	76

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำนวนครั้ง ที่มาเที่ยว ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test.....	77
4.18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว ตามรูปแบบของการท่องเที่ยว.....	78
4.19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามรูปแบบ ของการท่องเที่ยว ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test.....	79
4.20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว ตามรายได้ของนักท่องเที่ยว.....	80
4.21 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้ของนักท่องเที่ยว ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแตกต่าง ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA .....	82
4.22 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้ของนักท่องเที่ยว ใช้วิธีการวิเคราะห์ Scheffer Analysis .....	82



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กระบวนการเกิดความพึงพอใจ .....	17
2.2 รูปแบบการเกิดความพึงพอใจ.....	17
2.3 การจัดการ โลจิสติกส์ภายในห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน.....	40
2.4 กรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าที่ได้รับ จากสิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยวและการจัดการ โลจิสติกส์ ด้านการท่องเที่ยวกับความจงรักภักดีต่อแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยว.....	41
2.5 แสดงแนวคิดเรื่อง โลจิสติกส์การท่องเที่ยว.....	44

## ประมวลศัพท์และคำย่อ

N	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
X	ค่าเฉลี่ยของคะแนน (Mean)
e	ระดับความเชื่อมั่น (Reliability)
S.D.	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3 E	Entertainment / Excitement / Education

หัวข้อสารนิพนธ์	การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศตามตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยว เกาะช้าง เกาะลัน และเกาะเสม็ด
ชื่อผู้เขียน	นัยนา ไพบูลย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ. ดร. ชุตริยะ ระบอบ
สาขาวิชา	การจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ
ปีการศึกษา	2552

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศตามตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยว เกาะช้าง เกาะลัน เกาะเสม็ด ประชากรเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวภายในประเทศไทย เขตพื้นที่ท่องเที่ยว เกาะช้าง เกาะลัน และเกาะเสม็ด แบบสอบถามได้ จำนวน 399 ฉบับ ข้อมูลมีลักษณะดังนี้ ข้อมูลปัจจัยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการโลจิสติกส์ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวและคำถามปลายเปิด

ผู้ศึกษาตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว (มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด และคมสัน สุริยะ, 2551) พบว่า มีการแบ่งตัวชี้วัดเป็น 3 ด้าน ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ 13 ตัวชี้วัด ด้านการไหลเวียนทางด้านการเงิน 7 ตัวชี้วัด และด้านการไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ 8 ตัวชี้วัด รวมทั้งหมด 28 ตัวชี้วัด และมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะช้าง เกาะลัน และเกาะเสม็ด แบ่งการเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดเป็น 3 ด้าน การไหลเวียนทางกายภาพ 17 ตัวชี้วัด ด้านการไหลเวียนทางด้านการเงิน 5 ตัวชี้วัด ด้านการไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ 6 ตัวชี้วัด รวมทั้งหมด 28 ตัวชี้วัด

ผู้ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตามตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว 3 ด้าน คือ ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) ด้านการเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ วิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย ไคสแควร์ ค่าที่ t-test และค่ามัธยฐาน (Median test) ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิงมากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ 54.0 : 46.0 นักท่องเที่ยวมีอายุอยู่ในช่วง 20-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.0 ซึ่งมากกว่านักท่องเที่ยววัยเด็กและวัยผู้ใหญ่ จำนวนครั้งที่มาเที่ยวของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวซ้ำ มากกว่านักท่องเที่ยวที่มาเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 56.0 : 44.0 และทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพสูงเพราะนักท่องเที่ยวพึงพอใจและกลับมาเที่ยวซ้ำในแหล่งท่องเที่ยวเดิม และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวแบบอิสระ มากกว่านักท่องเที่ยวแบบกรุ๊ปทัวร์ คิดเป็นร้อยละ 69.0 : 31.0 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มีรายได้มากกว่า 10,000 -20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.0

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศตามตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว 3 ด้าน พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.03 โดยเรียงลำดับได้แก่ ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) ด้านการเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) และด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) ตามลำดับ

ผลการศึกษาผู้ศึกษาพบว่าสมมติฐานนักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ จำนวนครั้งที่มาเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยว และรายได้ ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะ ควรมีการบำรุงรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติ จำนวน 82 คนคิดเป็นร้อยละ 23.9 ควรมีวิธีการและช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดเด่นให้เข้าถึงตัวของนักท่องเที่ยว จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ควรมีการบริหารจัดการเวลาที่สูญเปล่าในการรอคอยให้เกิดประโยชน์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ควรมีระบบการควบคุมสิ่งปฏิกูลที่ส่งผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยวจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ควรมีวิธีการบริหารจัดการพื้นที่ของการขนส่งให้ใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น จำนวน 47 คนคิดเป็นร้อยละ 13.7 ควรมีให้ภาครัฐเข้ามามีบทบาททั้งการสนับสนุนและควบคุมการใช้ทรัพยากรให้มากขึ้น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ควรมีการแก้ไขระบบเส้นทางการขนส่งของพื้นที่ท่องเที่ยวลักษณะเกาะ ซึ่งเป็นภูเขา มีอันตรายสูง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

Thematic Paper Title Domestic Tourist Satisfaction Survey According to Key Performance Indicators of Tourism Industry : Case Study Kao – Chang, Kao – Lan, Kao – Samed

Author Naiyana Paiboon

Thematic Paper Advisor Asst.Prof. Dr. Chutira Rabob

Department Department of Integrated Supply Chain Management

Academic Year 2009

### Abstract

The study, The satisfaction survey of domestic tourists as a measure to manage logistics of travel: a case study Attractions Kao – Chang, Kao – Lan, Kao – Samed The Thai population is the tourists travel within Thailand (Domestic Tourism) area travel Kao – Chang, Kao – Lan, Kao – Samed questionnaire has a total of 399 publications with information as follows: General information of the respondents Satisfaction of tourists to manage logistics. Comments of tourists to the management of logistics and tourism. Questions and open late.

The research study according to Key Performance Indicators of Tourism Industry (Mingsun Khawsa-ard Komsun suriya, 2551) found that the measure is split in 3 of the physical flow of 13 indicators. the flow of financial metrics 7 and the flow of information metrics 8 total 28 indicators and collect data from a sample of foreign tourists attractions in Chiang Mai This study the researchers surveyed and collected data from a sample of Thai tourists to travel in Kao – Chang, Kao – Lan, Kao – Samed share of storage as a measure of flow is 3 Physical 17. Measure the flow of financial metrics in 5 flows of information metric 6 total 28 indicators.

The research satisfaction survey of visitors as a measure to manage logistics of travel and mobility are the 3 physical (Physical Flow) for the mobile finance (Financial Flow) the movement of information (Information flow), data analysis using the average cost per cent and standard deviation values. Comparative analysis with Chi-Square values (t-test) and Median (Median test) results show:

Personal data found that the majority of visitors are female, more male 54.0%: 46.0 tourists in the range 20-35 years old represent 52.0 percent more than adults and child visitors.

The flight number of tourists. Visitors find that the majority of tourist visitors to the flight replay. More tourists to come first. 56.0%: 44.0 and provides research resources to get high tourism potential because tourists happy and repeated return trip in the old attraction. Visitors and tourists-mostly independent. Visitors Group-Tour over. 69.0%: 31.0 Most of the tourist revenue is more than \$ 10,000 -20,000 representing 41.0 per cent.

Satisfaction surveys of tourists within the country as a measure to manage logistics of travel and 3 found that tourists are satisfied with the management of logistics and tourism. Overview in medium 3.03% order by including the movement of information (Information flow) of mobile finance (Financial Flow) and physical mobility (Physical Flow), respectively. The research study found that visitors with the assumptions of gender, age, number of personal flight time. Form of tourism and the revenue split will be satisfied at different statistically significant at 0.05 level.

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครองของประเทศไทยขาดความแน่นอน เสี่ยงต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงบ่อย การตัดสินใจลงทุนประกอบธุรกิจต้องศึกษาความเป็นไปได้คิดถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อให้ธุรกิจ ดำเนินกิจการต่อไปได้นานและมีผลกำไรตอบแทนสม่าเสมอ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับว่าเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่น่าสนใจมากในการตัดสินใจลงทุน เนื่องจากทรัพยากรการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีความเหมาะสมเป็นแหล่งท่องเที่ยวได้หลายประเภท ผู้ศึกษาได้สำรวจพบว่ามีกิจการวิจัยหลายชิ้นให้ความสำคัญ เรื่อง “โลจิสติกส์” กับการท่องเที่ยว และมีการพิมพ์เผยแพร่เอกสารวิจัยระดับประเทศ (ภารกิจโครงการและประสานงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2551:11) เป็นงานวิจัยระดับประเทศ (มิ่งสรรพ์ และคณะ, 2549) พบว่าปัญหาด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง(GMS) ไม่ได้อยู่ที่เรื่องแหล่งท่องเที่ยว หากแต่อยู่ที่การจัดการห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chang) หมายถึง การจัดการขั้นตอนต่างๆในการบริการที่ต้องต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผลการวิจัยพบว่ามีข้อเสนอแนะหลายประการ ได้แก่ ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงกระบวนการโลจิสติกส์พื้นฐาน ตั้งแต่การให้ข้อมูลขอวีซ่าไปจนถึงการเชื่อมโยงจุดท่องเที่ยวต่างๆ ข้อเสนอแนะด้านเครือข่ายและระบบข้อมูลโลจิสติกส์ รวมทั้งการจัดการบริหารโลจิสติกส์ในระดับชาติ เช่น ประเทศไทยควรจัดให้มี Visa on line ใน 5 ภาษา ควรจัดให้มีการตรวจลงตรา Visa บนรถไฟหรือรถบัส ควรมีการให้ข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวที่ไม่มีการเดินทางเป็นกลุ่มมากขึ้น จากบทสรุปของงานวิจัยได้เสนอแนะให้มีการศึกษาระบบ โลจิสติกส์ เฉพาะกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวคนไทย เป็นต้น

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจและเห็นความสำคัญของประโยชน์อันจะเกิดขึ้นจากการศึกษาระบบการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มตลาดคนไทยตามข้อเสนอแนะ โดยทำการศึกษากิจการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวภายในประเทศ กับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยแบ่งการศึกษาเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านการเงิน และด้านสารสนเทศ เฉพาะเขตพื้นที่

ท่องเที่ยวเกาะช้างจังหวัดตราด เกาะล้านจังหวัดชลบุรี และเกาะเสม็ดจังหวัดระยอง ซึ่งรูปแบบของห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว 3 แห่งนี้ มีลักษณะห่วงโซ่ที่เหมือนกัน คือ ต้องมีการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวแบบเดียวกัน การศึกษาครั้งนี้ เพื่อสร้างระบบตอบสนองความต้องการของกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวคนไทยให้ได้ตรงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระบบการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย
- 1.2.2 เพื่อศึกษาตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว
- 1.2.3 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศไทยตามตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว
- 1.2.4 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในเกาะช้างจังหวัดตราด เกาะล้านจังหวัดชลบุรี และเกาะเสม็ดจังหวัดระยอง

## 1.3 สมมุติฐานการศึกษา

สมมุติฐานของการศึกษา มีดังนี้

ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนครั้ง รูปแบบการท่องเที่ยว และรายได้ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา มีดังนี้

1.4.1 เป็นการศึกษาประชากรเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด เกาะล้านจังหวัดชลบุรี และเกาะเสม็ดจังหวัดระยอง

1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ จำนวนครั้งของการท่องเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยว รายได้ของนักท่องเที่ยว

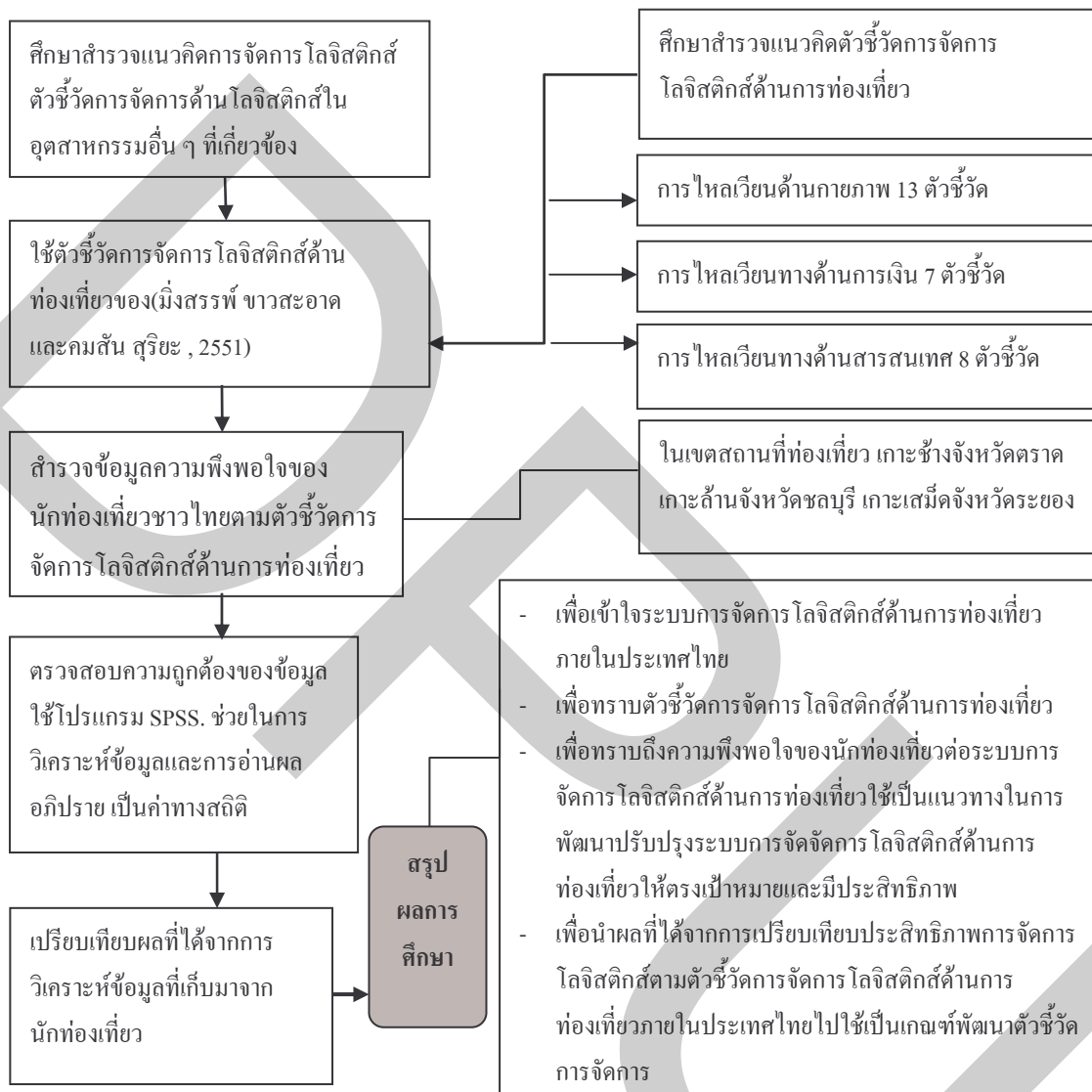
1.4.2.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตามตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และคมสัน สุริยะ, 2551) 3 ด้าน คือ การไหลเวียนทางด้านกายภาพ การไหลเวียนทางการเงิน การไหลเวียนทางสารสนเทศ



ตารางที่ 1.1 ตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล	ตัวแปรตาม ความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว ใน 3 ด้าน
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพศ</li> <li>2. อายุ</li> <li>3. จำนวนครั้งการท่องเที่ยว</li> <li>4. รูปแบบการท่องเที่ยว</li> <li>5. รายได้</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การไหลเวียนทางด้านกายภาพ</li> <li>2. การไหลเวียนทางการเงิน</li> <li>3. การไหลเวียนทางสารสนเทศ</li> </ol>

## 1.5 ขั้นตอนในการศึกษา



## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.6.1 ทำให้เข้าใจระบบการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย

1.6.2 ได้ทราบตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว

1.6.3 ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวให้ตรง เป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

1.6.4 นำผลที่ได้จากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ตามตัวชี้วัดการ จัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย ไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาตัวชี้วัด การจัดการ โลจิสติกส์ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว

## 1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้คือ

1.7.1 จำนวนครั้งการท่องเที่ยว หมายถึง การแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวจากเกณฑ์จำนวนครั้งของการมาท่องเที่ยว มาท่องเที่ยว 1 ครั้ง ถือเป็นการเดินทางท่องเที่ยวครั้งแรก ถ้ามามากกว่า 1 ครั้งถือเป็นการเดินทางท่องเที่ยวซ้ำ

1.7.2 รูปแบบการท่องเที่ยว หมายถึง การแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยใช้เกณฑ์ แบ่งตามการวางแผนการท่องเที่ยวด้วยตนเองจะจัดอยู่ในกลุ่มนักท่องเที่ยวอิสระ และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับบริษัทนำเที่ยวก็ถือเป็นนักท่องเที่ยวแบบกรุ๊ปทัวร์

1.7.3 การไหลเวียนทางด้านกายภาพ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องการเดินทางของนักท่องเที่ยวให้ไปถึงแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงสัมภาระของนักท่องเที่ยว ให้มีการเคลื่อนย้ายอย่างมีระบบ ปราศจากการเกิดความผิดพลาด โดยใช้กระบวนการนำเข้าไปถึงที่พักอาศัย ยังแหล่งท่องเที่ยว แหล่งอาหาร พร้อมกับมีระบบรักษาความปลอดภัย ความบันเทิงตอบสนองนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทาง

1.7.4 การไหลเวียนทางการเงิน หมายถึง การจัดการทางการเงิน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวมีช่องทางจัดการเรื่องเงินเมื่อนักท่องเที่ยวต้องการ เช่น ตู้ ATM สถาบันการเงิน รวมถึงการชำระเงินอย่างคล่องตัว และรวดเร็ว เมื่อชำระค่าบริการและสินค้า

1.7.5 การไหลเวียนทางสารสนเทศ หมายถึง การจัดการทางด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ข้อมูลการเดินทาง โปรแกรมการท่องเที่ยว ข้อมูลที่เป็นการเดินทางให้ระวังสิ่งที่เป็นอันตราย อันจะเกิดกับการท่องเที่ยว ระเบียบกติกาท่องเที่ยว ข้อมูลด้านกฎข้อบังคับหรือข้อห้ามจากหน่วยงานภาครัฐ หรือในแหล่งพื้นที่ที่ท่องเที่ยวนั้น ใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกก่อนตัดสินใจ นักท่องเที่ยวควรเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และจะต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง

1.7.6 การท่องเที่ยวภายในประเทศ หมายถึง การท่องเที่ยวเฉพาะเขตพื้นที่สถานที่ท่องเที่ยว เกาะช้างจังหวัดตราด เกาะล้านจังหวัดชลบุรี และเกาะเสม็ดจังหวัดระยอง

1.7.7 ตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว หมายถึง ตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวของ (มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด และคมสัน สุริยะ, 2551) แบ่งตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเป็น 3 ด้าน การไหลเวียนด้านกายภาพ 13 ตัวชี้วัด การไหลเวียนทางการเงิน 7 ตัวชี้วัด และการไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ 8 ตัวชี้วัด

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกได้ดังต่อไปนี้

- 2.1 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- 2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์
- 2.4 ทฤษฎีตัวชี้วัด
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ททท (2545) ให้นิยามความหมายว่า “การท่องเที่ยว” “นักท่องเที่ยว” และ “อุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ตามสามัญสำนึกของบุคคลทั่วไป โดยเฉพาะคนไทย ส่วนใหญ่มักเข้าใจความหมายของ “การท่องเที่ยว” ไปเกี่ยวข้องกับการ “เที่ยว” อันเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบันเทิงหรือพักผ่อน ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือธุรกิจ แท้จริงแล้ว ความเข้าใจตามสามัญสำนึกแตกต่างจากความหมายเชิงวิชาการหรือธุรกิจของกิจกรรมนี้ กล่าวคือ ความหมายเชิงวิชาการมิได้แยกแยะว่าการท่องเที่ยวจะเป็นการแยกการบันเทิงออกจากเรื่องธุรกิจ และได้กำหนดความหมายให้ครอบคลุมการเดินทางที่เกี่ยวกับธุรกิจเป็นการท่องเที่ยวด้วย

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาสู่ประเทศไทยไว้ว่า “บุคคลผู้มาเยือนประเทศไทยเพื่อเหตุผลใดก็ตาม นอกเหนือจากการประกอบอาชีพที่ได้รับค่าตอบแทน (to exercise remunerated activity) ภายในประเทศ บุคคลผู้นั้นจะต้องอยู่ในประเทศอย่างน้อย 1 คืน แต่ต้องไม่เกิน 90 วัน ความมุ่งหมายในการเดินทางของบุคคลเหล่านี้ อาจรวมถึงการพักผ่อน (leisure) ซึ่งอาจรวมถึงการนันทนาการ (recreation) การพักผ่อนวันหยุด (holiday) กิจกรรมด้านสุขภาพ (health) การศึกษา (study) ศาสนกิจ (religion) และการกีฬา (sport) และยังรวมถึงกิจกรรมทางธุรกิจ (business) กิจกรรมครอบครัว (family) กิจกรรมตามพันธกิจ (mission) และการประชุม (meeting)” นอกจากนี้

คำนิยามของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแล้ว องค์การใหญ่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์การ  
ท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) หรือสำนักสำมะโนประชากรของสหรัฐอเมริกา  
(U.S. Bureau of Census) หรือ ศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวของสหรัฐอเมริกา (U.S. Travel Data  
Center) ก็เสนอคำนิยามที่คล้ายคลึงกัน การศึกษาจะยึดถือความหมายของการท่องเที่ยวตาม  
ความหมายทางวิชาการดังกล่าวข้างต้น

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หมายความว่า อุตสาหกรรมที่มีธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจ  
ต่อเนื่อง (Related Businesses) อีกเป็นจำนวนหนึ่ง ตามพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.2522 บัญญัติให้หมายความรวมถึง ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยว ธุรกิจ  
ภัตตาคาร สถานบริการและสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจการขายของที่ระลึกหรือ  
สินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว การดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง  
งานออกร้าน การโฆษณาเผยแพร่ หรือการดำเนินงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย อย่างไรก็ตาม ความหมาย  
ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยทั่วไปมักจะระบุถึงอุตสาหกรรมขนส่งทั้งทางบก ทางอากาศ  
และทางเรือไว้ด้วย แบ่งตามประเภทได้ดังนี้

การท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) หมายถึง ผู้พักอาศัยที่มีถิ่นพำนัก  
อยู่ในประเทศและเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ

การท่องเที่ยวขาเข้า (Inbound Tourism) หมายถึง ผู้พักอาศัยที่มีถิ่นพำนักใน  
ต่างประเทศและเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอีกประเทศหนึ่ง

การท่องเที่ยวขาออก (Outbound Tourism) หมายถึง ผู้พักอาศัยที่มีถิ่นพำนักอยู่ใน  
ประเทศและเดินทางออกไปยังประเทศอื่น

รูปแบบเดียวกันของการท่องเที่ยวอาจจะอธิบายได้โดยการแทนที่คำว่า “ประเทศ” ด้วย  
คำว่า “ภูมิภาค” ในกรณีนี้รูปแบบการท่องเที่ยวเหล่านี้จะไม่ได้หมายความถึงประเทศอีกต่อไป แต่  
จะเป็นภูมิภาค แทน คำว่า “ภูมิภาค” อาจจะหมายความถึงพื้นที่ภายในประเทศนั้นหรือกลุ่มประเทศ  
ซึ่งรวมเป็นภูมิภาครูปแบบพื้นฐาน 3 ประเภทของการท่องเที่ยว สามารถนำมาผสมความหมาย  
รวมกันได้หลายวิธีเพื่อที่จะก่อให้เกิดการแตกแขนง

การท่องเที่ยวในประเทศ (Internal Tourism) ประกอบด้วย การท่องเที่ยวภายในประเทศ  
(Domestic Tourism) และการท่องเที่ยวขาเข้า (Inbound Tourism) คำว่า “ภายในประเทศ”  
(Domestic) ในบริบทของการท่องเที่ยวได้สงวนเอาความหมายแฝงของ การตลาดดั้งเดิมเอาไว้อัน  
หมายความว่าไปถึงผู้พักอาศัยที่มีถิ่นพำนักอยู่ในประเทศและเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของ  
ตนเอง ทำให้มีความหมายผนวกรวมทั้ง การท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) และการ  
ท่องเที่ยวขาเข้า (Inbound Tourism)

การท่องเที่ยวระดับชาติ (National Tourism)

ประกอบด้วย การท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) และการท่องเที่ยวขาออก (Outbound Tourism)

การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Tourism)

ประกอบด้วย การท่องเที่ยวขาเข้า (Inbound Tourism) และการท่องเที่ยวขาออก (Outbound Tourism)

การท่องเที่ยว หมายถึง การที่คนเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ และตลอดระยะเวลาเหล่านั้น ได้มี กิจกรรมต่างๆ เกิดขึ้น การไปเที่ยวชมสถานที่ที่สวยงามหรือทัศนียภาพแปลกๆ หรือเดินซื้อสิ่งของต่างๆ การท่องเที่ยวมีหลายรูปแบบด้วยกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ระยะเวลาในการท่องเที่ยว ประเภทของการคมนาคม จำนวนสมาชิก หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ เป็นต้น โดยทั่วไปแล้วอาจจะแบ่งประเภทของการท่องเที่ยวออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

การท่องเที่ยวภายในประเทศ เป็นการท่องเที่ยวไปตามสถานที่ต่างๆ ภายในประเทศ การท่องเที่ยวลักษณะนี้จะต้องมีสิ่งจูงใจหลายอย่าง เช่น ความสวยงามของภูมิประเทศ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความปลอดภัย ตลอดจนการโฆษณา หรือมีสิ่งจูงใจโดยเฉพาะของสถานที่นั้น เช่น หลักฐานทางประวัติศาสตร์ หรือศิลปวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น เป็นต้น

การท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ที่ต่างไปจากประเทศของตน และต้องผ่านกระบวนการระหว่างประเทศหลายอย่าง เช่น สุลกากร ด้านตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น ใช้ภาษาต่างประเทศและอาจจะต้องมีมัคคุเทศก์เป็นผู้นำ การท่องเที่ยวต่างประเทศนี้ ขนาดของประเทศเป็นสิ่งสำคัญ เช่น ประเทศที่มีขนาดใหญ่จะมีสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวมาก เพราะมีโอกาสที่จะมีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและสิ่งอื่นๆ หลายอย่างมากกว่าประเทศขนาดเล็ก แต่บางครั้ง การที่จะต้องเดินทางไกลๆ ก็อาจเป็นอุปสรรคหรือทำให้นักท่องเที่ยวหมดความ สนใจ หรือมีความ สนใจน้อยลงก็ได้

การท่องเที่ยวแบ่งตามวัตถุประสงค์ ออกได้เป็น 6 ลักษณะ ดังนี้

1) การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง เป็นการท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ ประกอบกับความอยากรู้อยากเห็น เพื่อชมทิวทัศน์ วัฒนธรรม ประเพณี ชีวิตความเป็นอยู่ของท้องถิ่นต่างๆ หรือท่องเที่ยวไปตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน การท่องเที่ยวแบบนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่นรสนิยม ฐานะทางเศรษฐกิจของนักท่องเที่ยว และสิ่งที่ดึงดูดความสนใจของสถานที่แต่ละแห่ง

2) การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน เป็นการใช้เวลาว่างเพื่อพักผ่อนร่างกายและสมอง อาจรวมถึงการ พักฟื้นหลังการเจ็บป่วย โดยจะใช้เวลาพักผ่อนให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ สถานที่ไป

พักจะเลือกที่สงบ สะดวกสบาย อากาศบริสุทธิ์ เช่น ชายทะเล หรือบนภูเขาที่ห่างไกลจากความ อึกทึกครึกโครม

3) การท่องเที่ยวเพื่อศึกษาวัฒนธรรม เป็นการท่องเที่ยวที่มักจะมีจุดประสงค์ที่จะ ศึกษา หาความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของท้องถิ่นต่างๆ ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวด้วย เป็นการศึกษา ชีวิตความเป็นอยู่แบบมานุษยวิทยาและสังคมวิทยา เช่น ชมโบราณสถาน ศิลปะหรือการแสดงต่างๆ

4) การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา การท่องเที่ยวแบบนี้มีจุดประสงค์ 2 ประการ คือ ประการ แรก เป็นการไปชมการแข่งขันกีฬาที่ตนสนใจ เช่น ฟุตบอล มวย เทนนิส ฯลฯ การแข่งขันกีฬานี้ ถึงแม้ว่าจะมีการย้ายสถานที่แข่งขันก็ยังมีผู้ชมติดตามไปชมอยู่เสมอ ประการที่สอง เป็นการท่องเที่ยว เพื่อไปเล่นกีฬาหรือออกกำลังกาย ซึ่งการท่องเที่ยวประเภทนี้ สถานที่ที่จะไปเป็นสิ่งที่ดีดึงดูดให้เกิดการ ท่องเที่ยว เช่น ชายทะเล ภูเขา หรือการเดินป่าเพื่อยิงนกตกปลาหรือส่องสัตว์ เป็นต้น จากจุดประสงค์ ดังกล่าวจะพบว่าประเทศที่มีทัศนียภาพหรือลักษณะภูมิประเทศหลายๆ แบบมักจะได้ประโยชน์จาก การท่องเที่ยวประเภทนี้มาก

5) การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ การประชุม และสัมมนา ความจริงแล้วลักษณะการ ท่องเที่ยวแบบนี้ ไม่น่าจะจัดว่าเป็นการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพราะตามหลักแล้ว การท่องเที่ยวต้องเป็นการ เดินทางไปเพื่อที่จะท่องเที่ยวหรือพักผ่อน แต่ความเป็นจริงแล้วผู้ที่ไปเพื่อธุรกิจหรือสัมมนามักจะ แบ่งเวลาส่วนหนึ่งไว้สำหรับการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแบบนี้สิ่งที่จะเป็นปัจจัยดึงดูดนักท่องเที่ยว คือ ต้องมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ มีสถานที่พักอาศัยหรือมีโรงแรม และระบบการคมนาคมที่ดี สะดวกรวดเร็ว ปัจจุบันนี้การท่องเที่ยวลักษณะนี้มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเรื่อยๆ

6) การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา คือ การที่บุคคลไปต่างประเทศเพื่อการศึกษา ดูงาน หรือวิจัย หรือการแลกเปลี่ยนอาจารย์ นักศึกษา ระหว่างมหาวิทยาลัย และจะอยู่ในประเทศนั้นเป็น เวลานับเดือน การท่องเที่ยวประเภทนี้รวมถึงการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาภายในประเทศด้วย จัดว่า เป็นนักท่องเที่ยวที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศอย่างหนึ่ง

จากจุดประสงค์ดังกล่าวทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวเจริญก้าวหน้ากลายเป็นธุรกิจระหว่าง ชาติที่จะต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมี การแข่งขันและปรับปรุงบริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศ มากยิ่งขึ้นและมีรูปแบบของการท่องเที่ยวแบบใหม่ๆ เกิดขึ้นเสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของ นักท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวแบบ Ecotourism หรือการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

รูปแบบการเดินทางที่ตรงข้ามกับการทำงาน (Opposition Pattern) คนกลุ่มนี้ต้องการ พักผ่อนที่ไม่มีรูปแบบการทำงานหรือการดำรงชีวิตประจำวันอยู่เลย การเดินทางของคนกลุ่มนี้อาจ เกิดขึ้นจากความเหน็ดเหนื่อยในการทำงาน คนจึงหาทางออกโดยเลือกทำ กิจกรรมที่ตรงข้ามกับ

การทำงานอย่างสิ้นเชิง คนที่ทำงานหนักหรือทำงานแข่งกับเวลาจะไม่มีเวลาส่วนตัวจึงต้องการรูปแบบการเดินทางประเภทนี้และคาดหวังที่จะได้รับความสนุกสนาน การฟื้นฟูร่างกายและการพักผ่อน ไม่คาดหวังที่จะเข้าไปสัมผัสชีวิตความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่นโดยตรง พอใจแค่ชมการแสดงที่จัดให้โดยไม่สนใจว่าการแสดงนั้นเป็นของจัดขึ้นใหม่หรือของดั้งเดิม

รูปแบบการเดินทางที่เกิดขึ้นจากความเบื่อหน่าย (Neutrality Pattern) คนที่มีวิถีการดำรงชีวิตหรือการทำงานที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงและมีลักษณะเป็นกิจวัตรอาจรู้สึกเบื่อหน่ายรูปแบบชีวิตของตนจึงต้องการรูปแบบการพักผ่อนที่หลีกเลี่ยงจากชีวิตประจำวันเพื่อแสวงหาความสนุกสนานหรือความบันเทิงคนกลุ่มนี้จึงสนใจกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก คนกลุ่มนี้ต้องการที่จะได้พบเห็นสิ่งแปลกใหม่และสวยงามโดยไม่สนใจว่าสิ่งๆ นั้นจะเป็นของแท้ในท้องถิ่นหรือจัดทำขึ้นสำหรับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะและไม่ต้องการที่จะศึกษาหรือเรียนรู้รายละเอียดความเป็นมาของสิ่งต่างๆ ที่พบเห็นเพราะต้องการเพียงแค่ความสนุกสนานหรือบันเทิง แหล่งท่องเที่ยวที่สนใจเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีแสงแดด (Sun Resort) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน

รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวที่ทำให้ชีวิตมีความหมาย (Extension Oat term) นักสำรวจและนักเดินทางอาสาสมัครจัดเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยรูปแบบนี้ซึ่งคิดว่าการทำงาน การพักผ่อน และการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กัน และการท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่พัฒนาสติปัญญา จิตวิญญาณซึ่งทำให้ชีวิตมีค่าและมีความหมายยิ่งขึ้นส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเดินทางเองตามลำพังหรือเดินทางเป็นกลุ่มเล็กและเน้นแสวงหาประสบการณ์ที่เป็นสาระศึกษาวัฒนธรรมและวิถีการดำรงชีวิตของท้องถิ่นที่เป็นของแท้ไม่กลัวความลำบากไม่กลัวการเสี่ยงภัยและไม่กลัวที่จะเข้าไปในวัฒนธรรมใหม่

จากแนวความคิดมาประยุกต์และศึกษาเพิ่มเติมจนสามารถจัดกลุ่มประเภทของนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมแตกต่างกันได้ 15 ประเภท ดังตารางที่ 2.1



ตารางที่ 2.1 แสดงการจัดกลุ่มประเภทของนักท่องเที่ยว

ประเภทนักท่องเที่ยว	พฤติกรรม	ความสัมพันธ์กับท้องถิ่น
1. นักท่องเที่ยว (Tourist)	-ชมสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและเป็นที่นิยม -ระยะเวลาในการพักผ่อน -นิยมถ่ายรูปและซื้อของที่ระลึก	-ไม่สนใจเข้าไปสัมผัสหรือศึกษา วิธีการดำรงชีวิตท้องถิ่นอย่าง ลึกซึ้ง
2. นักเดินทาง (Traveler)	-สำรวจสถานที่ต่างๆด้วยตนเอง -ไม่มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว -ชมสถานที่ต่างๆที่มีชื่อเสียง -ระยะเวลาในการพักผ่อน -นิยมทดลองรับประทานอาหารพื้นเมือง	-ไม่สนใจเข้าไปสัมผัสหรือศึกษา วิธีการดำรงชีวิตท้องถิ่นอย่าง ลึกซึ้ง
3. นักท่องเที่ยวที่ เดินทาง ในวันหยุด (Holidaymaker)	-มาจากสังคมเมืองหรือสังคมที่มีความมั่งคั่งทาง เศรษฐกิจ -ฐานะทางเศรษฐกิจดีและมีอายุ -มีความสามารถในการใช้จ่ายสูง -ท่องเที่ยวในสถานที่ที่มีชื่อเสียง -ซื้อของที่ระลึกและถ่ายรูป	-ไม่สนใจเข้าไปสัมผัสหรือศึกษา วิธีการดำรงชีวิตท้องถิ่นอย่าง ลึกซึ้ง
4. นักท่องเที่ยวที่มี ฐานะทางสังคม ระดับสูง(Jet-setter)	-นิยมไปสถานที่ที่มีชื่อเสียง -หรูหราและฟุ่มเฟือย -ระมัดระวังสถานภาพทางสังคม -แสวงหาความพึงพอใจด้านอารมณ์ เช่น พอใจกับการรับประทานอาหารระดับดี -สมาคมกับคนที่สังคมระดับเดียวกัน	-ไม่สนใจเข้าไปสัมผัสหรือศึกษา วิธีการดำรงชีวิตท้องถิ่นอย่าง ลึกซึ้ง
5. นักธุรกิจ (Businessman)	-ระมัดระวังสถานภาพทางสังคม -สมาคมกับคนที่อยู่ในระดับอาชีพใกล้เคียงกัน -มีความสามารถในการใช้จ่ายสูง -นิยมชีวิตที่สะดวกสบายหรูหรา -ไม่ชอบถ่ายรูป	-ไม่สนใจเข้าไปสัมผัสหรือศึกษา วิธีการดำรงชีวิตท้องถิ่นอย่าง ลึกซึ้ง
6. ผู้อพยพ(Migrant)	-สมาคมกับคนในระดับเดียวกัน -ไม่ใช้ชีวิตอย่างหรูหราฟุ่มเฟือย -มีปัญหาในเรื่องของภาษา	-มีปัญหาในเรื่องของภาษา

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเภทนักท่องเที่ยว	พฤติกรรม	ความสัมพันธ์กับท้องถิ่น
7. นักอนุรักษ์ (Conversationalist)	-เดินทางด้วยตนเอง -สนใจในสภาพแวดล้อม -ชอบถ่ายรูปแต่ไม่ซื้อของที่ระลึก	-ไม่เอาเปรียบคนในท้องถิ่น -สนใจสภาพแวดล้อมและสังคมที่
8. นักสำรวจ (Explorer)	-สำรวจเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆด้วยตนเอง -ไม่กลัวที่จะเสี่ยงอันตราย -ไม่ซื้อของที่ระลึก	-สังเกตสังคมที่ไปเยือนด้วยความสนใจ
9. นักสอนศาสนา (Missionary)	-ไม่ใช้ชีวิตอย่างหรูหราฟุ่มเฟือย -ไม่แสวงหาความสุขทางโลก -แสวงหาความหมายของชีวิต -ไม่ซื้อของที่ระลึก	-สังเกตสังคมที่ไปเยือนด้วยความสนใจไม่เอาเปรียบคนในท้องถิ่น
10. นักเรียนต่างชาติ (Overseas student)	-ชอบทดลองอาหารท้องถิ่น -ชอบถ่ายรูปแต่ไม่ซื้อของที่ระลึก	-สังเกตสังคมที่ไปเยือนอย่างสนใจ
11. นักมานุษยวิทยา (Anthropologist)	-สำรวจสถานที่ต่างๆด้วยตนเอง -ชอบถ่ายรูปแต่ไม่ซื้อของที่ระลึก	-ไม่เอาเปรียบคนในท้องถิ่น
12. บู้ผาชน (Hippie)	-สนใจสภาพแวดล้อม -ต่อต้านวิถีชีวิตของคนในสังคมเมือง -ไม่ใช้ชีวิตหรูหราฟุ่มเฟือย -ไม่สนใจสถานภาพทางสังคม -ไม่ชอบถ่ายรูปและไม่ซื้อของที่ระลึกจึงไม่ก่อมลพิษเศรษฐกิจของสังคมที่ไปเยือน	
13. นักกีฬาต่างชาติ (International athlete)	-ไม่มีความรู้สึกแปลกแยกจากสังคมของตน -เดินทางเพื่อแสวงหาความหมายของชีวิต -สำรวจสถานที่ต่างๆด้วยตนเอง -เที่ยวชมสถานที่ที่มีชื่อเสียง	-ไม่เอาเปรียบคนในท้องถิ่น
14. นักข่าวต่างชาติ (Overseas Journalist)	-สำรวจสถานที่ต่างๆด้วยตนเอง -ชอบถ่ายรูปและชอบทำกิจกรรมที่เสี่ยงอันตราย -ไม่สนใจสถานภาพทางสังคม -ไม่ใช้ชีวิตหรูหราฟุ่มเฟือย	-สังเกตสังคมที่ไปเยือนด้วยความสนใจ
15. นักแสวงบุญ (Religious Pilgrim)	-เดินทางเพื่อแสวงหาความหมายของชีวิต -ไม่ซื้อของที่ระลึก	-ไม่เอาเปรียบคนในท้องถิ่น

เมื่อพิจารณาจากพฤติกรรมการเดินทางและความเป็นไปได้ในการใช้บริการธุรกิจจัดนำเที่ยวของนักท่องเที่ยว 15 ประเภทที่กล่าวมาข้างต้นมีบทบาททางสังคมและเศรษฐกิจต่อท้องถิ่น 5 บทบาท คือ

1. บทบาทของผู้ได้เปรียบ (Exploitative Travel) นักท่องเที่ยวที่แสดงบทบาทนี้มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ต่ำมาก ใช้บริการของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางทุกชนิด เน้นความสะดวกสบาย ความหรูหรา และความเด่นที่แตกต่างจากผู้อื่น เดินทางไปยังสถานที่ที่มีชื่อเสียงสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน นิยมกิจกรรมทางสังคมไม่นิยมทำกิจกรรมที่เสี่ยงภัย มีความซื่อสัตย์ต่อยี่ห้อสูงและใช้จ่ายสูง มีบทบาทเกี่ยวอุตสาหกรรมธุรกิจท้องถิ่น นักท่องเที่ยวที่มีบทบาทนี้ได้แก่ นักธุรกิจและนักท่องเที่ยวที่มีฐานะทางสังคมระดับสูง

2. บทบาทการเดินทางเพื่อแสวงหาความสุข (Pleasure First Travel) ได้แก่ นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่เดินทางในวันหยุด และนักท่องเที่ยวที่มีฐานะทางสังคมระดับสูง สาเหตุที่มีบทบาทในการเดินทางเช่นนี้ คือ ต้องการการพักผ่อน ความสนุกสนาน และความบันเทิงเท่านั้น และนิยมใช้บริการของบริษัทจัดนำเที่ยวไปยังสถานที่ที่มีชื่อเสียงนิยมถ้ายูโรปและชื่อของที่ระลึกมีบทบาทเกี่ยวอุตสาหกรรมธุรกิจท้องถิ่น

3. บทบาทในการสร้างสัมพันธภาพกับคนในท้องถิ่น (High Contact Travel) นักท่องเที่ยวที่แสดง บทบาทนี้มีโอกาสและสนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนในท้องถิ่น ได้แก่ นักเดินทาง นักเรียนต่างชาติ และนักข่าวต่างชาติ แม้ว่านักท่องเที่ยวกลุ่มนี้อาจใช้บริการของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอยู่บ้าง แต่ ฟังพอใจที่จะสำรวจและเดินทางด้วยตนเองมากกว่า

4. บทบาทในการเดินทางเชิงสิ่งแวดล้อม (Environmental Travel) นักท่องเที่ยวที่อยู่ในกลุ่มนี้จะเดินทางลำพัง ไม่นิยมใช้บริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ให้ความสำคัญกับศิลปวัฒนธรรมธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม นักท่องเที่ยวที่มีบทบาทนี้ได้แก่ นักมานุษยวิทยา นักอนุรักษ์ และนักสำรวจ

5. บทบาทในการเดินทางเพื่อแสวงหาความหมายของชีวิต (Spiritual Travel) นักท่องเที่ยวที่มีบทบาทเช่นนี้จะไม่สร้างผลกระทบทางเศรษฐกิจแต่จะสร้างผลกระทบทางสังคมให้กับท้องถิ่นที่ไปเยือน ได้แก่ นักสอนศาสนา นักแสวงบุญ และบุดาชน

นักท่องเที่ยวจะมีพฤติกรรมและบทบาทที่แตกต่างกันไปตามความต้องการและวัตถุประสงค์ในการเดินทางซึ่งองค์กรต่างๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องปรับผลิตภัณฑ์และรูปแบบการบริการให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละประเภทและให้สอดคล้องกับลักษณะทางวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของตน

ประเภทและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวพิจารณาจากลักษณะร่วมทางพฤติกรรมและบทบาททางสังคม

ลักษณะร่วมทางพฤติกรรมและบทบาททางสังคมมาจัดประเภทของนักท่องเที่ยวเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1) นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นกลุ่ม (Organized Mass Tourists) คือ นักท่องเที่ยวที่ซื้อรายการนำเที่ยวกับบริษัทจัดนำเที่ยวที่ได้เตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านการเดินทาง ที่พัก อาหารเช้า สถานที่ท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวไว้เรียบร้อยแล้ว โดยนักท่องเที่ยวไม่ต้องวางแผนการเดินทางเอง นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต้องการเพียงการพักผ่อน ความสนุกสนาน ความเพลิดเพลินแปลกใหม่และไม่คาดหวังที่จะได้ความรู้หรือทำความคุ้นเคยเข้ากับคนและวัฒนธรรมท้องถิ่น

2) นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นกลุ่มอิสระหรือส่วนบุคคล (Individual Mass Tourists) คือ นักท่องเที่ยวที่มีความชำนาญในเส้นทางท่องเที่ยวและสามารถเดินทางเองโดยไม่ต้องมีผู้นำเที่ยวคอยดูแลแต่ยังคงให้บริษัทจัดนำเที่ยวจัดรายการนำเที่ยวตามแผนการเดินทางหรือความประสงค์ของตน นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความต้องการคล้ายกับกลุ่มแรก คือต้องการเดินทางไปยังสถานที่ที่มีชื่อเสียงสวยงามสะดวกสบาย ต้องการที่จะพักผ่อนและได้รับความสนุกสนาน จากการเดินทางเท่านั้น

3) นักสำรวจ (Explorer) คือ นักท่องเที่ยวที่หลีกเลี่ยงเส้นทาง สถานที่ และกิจกรรมของนักท่องเที่ยวทั่วไป นิยมแสวงหาแหล่งท่องเที่ยวและเส้นทางใหม่ด้วยตัวเอง ซึ่งแตกต่างจากสองกลุ่มแรก นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไม่คาดหวังที่จะได้รับความสะดวกสบายหรือความสนุกสนาน ต้องการที่จะบรรลุความมุ่งมั่นของตนเอง (Self-Actualization) จึงพอใจที่จะศึกษาและทำความเข้าใจวัฒนธรรมของคนท้องถิ่นและเปิดใจกว้างสำหรับประสบการณ์ใหม่

4) นักเดินทางท่องเที่ยวแบบพเนจร (Drifter) นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีพฤติกรรมคล้ายกับนักสำรวจ คือ เดินทางโดยลำพังไม่ซื้อรายการนำเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยวไม่สนใจไปสถานที่ที่มีชื่อเสียงและหลีกเลี่ยงกิจกรรมหรือประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวทั่วไปนิยม ไม่เดินทางไปในที่ต่างๆ ในฐานะนักท่องเที่ยวแต่ไปในฐานะเช่นเดียวกับคนท้องถิ่น แต่นักเดินทางท่องเที่ยวแบบพเนจรมีพฤติกรรมต่างจากนักสำรวจ คือ นักเดินทางท่องเที่ยวแบบพเนจรไม่เพียงแต่ศึกษาและเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นเท่านั้นแต่รวมไปถึงการใช้ชีวิตความเป็นอยู่เช่นเดียวกับคนท้องถิ่นหรือคนในสังคมนั้น เพราะต้องการแสวงหาความหมายและคุณค่าของชีวิต และต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมท้องถิ่น

การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม จำแนกเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวตั้งแต่กลุ่มที่ใหม่ ที่สุดในตลาดการท่องเที่ยว เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางตามลำพังในแบบของฮิปปี ไปจนถึงกลุ่ม นักเดินทางแบบนักธุรกิจ แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวออกเป็น 7 กลุ่ม ดังนี้

1) Deploser นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต้องการที่จะค้นพบความแปลกใหม่ และต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับคนในท้องถิ่น นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีจำนวนไม่มากนัก และสามารถที่จะยอมรับและเข้าใจในบรรทัดฐานของท้องถิ่นได้

2) Elite คือ นักท่องเที่ยวที่ชอบท่องเที่ยวไปในสถานที่ที่แปลกใหม่ ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่มีในท้องถิ่น นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีจำนวนไม่มากนักและมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ง่าย

3) Off-beat ได้แก่ นักท่องเที่ยวกลุ่มที่พยายามที่จะหลีกเลี่ยงจากสถานที่ท่องเที่ยว ที่มีคนมาก ๆ ไม่ต้องการความวุ่นวาย นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เต็มใจที่จะอยู่อย่างกินง่าย

4) Unusual คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชอบสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวรอบนอกเป็นครั้งคราว ชอบสำรวจบริเวณที่ห่างไกลและชอบเสี่ยงภัย ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับง่าย ๆ แต่ต้องสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอและการบริการต้องครบถ้วน

5) Incipient mass คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชอบเดินทางตามลำพังหรือเป็นกลุ่มเล็กๆ ต้องการทั้งความสะดวกสบายและสิ่งที่เป็นของแท้ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นตามความนิยมของแหล่งท่องเที่ยวและมีความต้องการการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพิ่มมากขึ้นด้วย

6) Mass tourist คือ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ระดับคนชั้นกลางและค่านิยมทำให้เกิดกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบฟองสบู่ก่อให้เกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีปฏิสัมพันธ์กับคนในท้องถิ่นน้อยมาก

7) Charter คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่แสวงหาการพักผ่อนหย่อนใจและความสนุกในสถานที่ใหม่ๆ แต่มีความรู้สึกที่คุ้นเคย นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเดินทางครั้งละหลายๆ คน โรงแรมที่พักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆจะต้องได้มาตรฐานแบบตะวันตกเพื่อไม่ให้มีการตำหนิหรือต่อว่าภายหลัง

## 2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

พิทักษ์ ตรีษิต (2538:24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า จะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

ดิเลก ฤกษ์หรัย (อ้างในสรสินนท์, 2538:36) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

อุทัยพรรณ สุคติใจ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม (Walkman, 1973 : 392) ได้ให้คำจำกัดความว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขความอิ่มเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

Walkman (1989 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

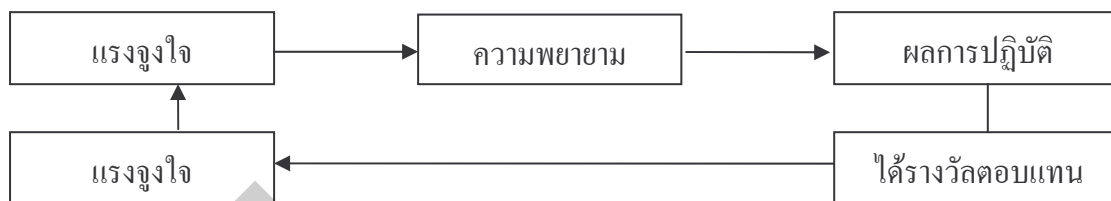
วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531 : 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองซึ่งมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการในขั้นพื้นฐานไม่แตกต่างกัน

สายจิตร์ (2546 : 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ปราณี อารยะศาสตร์ (2519) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นท่าที ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ที่มีต่องานที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมากจะมีการเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ แรงปัญญาให้แก่งานมาก ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย มักทำงานตามหน้าที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบที่เป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็เมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

กระบวนการรูปแบบ และปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น Kilter (1994) กล่าวถึงกระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานว่าถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นกระบวนการเกิดความรู้สึกพอใจแนวคิดของ Kilter แสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กระบวนการเกิดความพึงพอใจ

ที่มา : Kilter, 1994

Porter และ Lowlier (อ้างในสมยศ 2539) เสนอรูปแบบการเกิดความพึงพอใจว่า ผลตอบแทนเป็นสาเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจ และการปฏิบัติงานย่อมจะก่อให้เกิดผลตอบแทน ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยการรับรู้ถึงผลตอบแทนที่ยุติธรรม ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2.2 รูปแบบการเกิดความพึงพอใจ

ที่มา : Porter and Lawler, 1994

รูปแบบการเกิดความพึงพอใจของ Porter and Lawler แสดงให้เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับ โดยผลตอบแทนจะไม่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยตรง แต่ต้องผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ดังนั้น ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจึงถูกกำหนดโดยความรู้สึกของแต่ละบุคคลเมื่อได้พิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคิดว่าจะได้รับ ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น ความมากน้อยของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจจึงขึ้นอยู่กับ การรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน

Frederick Herzberg (อ้างใน Hodges's, 1990) เสนอทฤษฎีการจูงใจว่า ปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและไม่มี ความสัมพันธ์กันเลย ปัจจัยปฏิเสธตั้งชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความไม่พึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้ทำที่ ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวก และไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ประกอบด้วย เงิน (Money) การนิเทศงาน

(Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working Condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy And Administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจตั้งชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยตรง และมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work Itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of Growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และ ความสำเร็จ (Achievement)

การวัดความพึงพอใจ โยธิน (อ้างใน อมรลักษณ์, 2535) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

### 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์

Logistics มาจากภาษาฝรั่งเศส Logistique ซึ่งรากศัพท์ คือ Lodge ตรงกับรากศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Quarter และ Lodge ซึ่งแปลว่า การจัดการที่อยู่อาศัยใช้ในทางทหาร รวมถึงหน้าที่การขนส่งอาวุธยุทโธปกรณ์อาหารและเครื่องนุ่งห่ม ให้กับกองทัพเพื่อสนับสนุนกองทัพหน้า โดยการส่งอาวุธและเสบียงให้ทันเวลาอยู่ตลอดเวลา

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุมิ และคณะ (2544) กล่าวว่า โลจิสติกส์เป็นกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการ ทั้งภาคการผลิตและภาคบริการ ในส่วนภาคบริการนั้นได้แก่ ส่วนงานของภาครัฐ โรงพยาบาล ธนาคาร การค้าส่งและการค้าปลีก นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาการจัดการขั้นสุดท้าย การขจัด การแปรสภาพ เนื่องจากโลจิสติกส์ มีขอบข่ายความรับผิดชอบสูงขึ้นนั้นยกเว้นไม่ได้เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตเท่านั้น แต่กิจกรรมโลจิสติกส์เกี่ยวเนื่องไปทุกกิจการ เช่น รัฐบาล สถาบันต่างๆ



อรุณ บริรักษ์ (2545) กล่าวว่า โลจิสติกส์เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการจำหน่ายสินค้า หรือบริการ ซึ่งเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค ขั้นการเตรียมวัตถุดิบ และการเก็บสินค้าคงคลังกิจกรรมเหล่านี้ มีผลต่อการเพิ่มกำไรหากสามารถลดต้นทุน เพิ่มระดับการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ธนิต โสรรัตน์ (2547) กล่าวว่า โลจิสติกส์ เป็นกิจกรรมหรือการกระทำใดๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ รวมถึงการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ และการกระจายสินค้า จากแหล่งที่ผลิต จนส่งมอบไปถึงแหล่งที่ต้องการ โดย กิจกรรมดังกล่าว ต้องเป็นกระบวนการแบบบูรณาการ โดยเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีเป้าหมายส่งมอบทันเวลา เพื่อลดต้นทุน มุ่งให้เกิดความพอใจกับลูกค้า และส่งเสริมให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ลูกค้าและบริการ ทั้งนี้กระบวนการต่างๆ ของระบบโลจิสติกส์ จะต้องมีลักษณะสอดคล้องประสานกันในส่วนที่จะบรรลุมูลค่าประสงคร่วมกัน

สมาคมบริหารโลจิสติกส์แห่งสหรัฐอเมริกาได้นิยามความหมายของโลจิสติกส์เป็นกระบวนการ ในการวางแผนดำเนินงานควบคุมการไหลและการจัดเก็บของวัตถุดิบ สินค้ากึ่งสำเร็จรูป และสินค้าพร้อมกับข้อมูลจากจุดผลิตถึงผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสียค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด

การจัดการโลจิสติกส์ คือ การบริหารกระบวนการไหล (Flow) ของสินค้าหรือวัตถุดิบ จากจุดเริ่มต้นไปยังจุดที่มีการใช้สินค้าหรือวัตถุดิบนั้น

The Council of Logistics Management (CLM) ซึ่งเป็นองค์กรวิชาชีพทางด้านโลจิสติกส์ของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ให้คำจำกัดความของ การจัดการ โลจิสติกส์ (1998) โดยกล่าวว่า คือ

Logistics management is that part of the supply chain process that plan, implements and controls the efficient, effective flow and storage of goods, services, and related information from the “point-of-origin to the point-of-consumption” in order to meet customers requirement

กระบวนการในการวางแผน ดำเนินการ และการควบคุมประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บสินค้า บริการ และสารสนเทศจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดที่มีการใช้งาน โดยมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

โลจิสติกส์เป็นกุญแจสำคัญในระบบเศรษฐกิจ

ประการที่ 1 โลจิสติกส์เป็นรายจ่ายที่สำคัญสำหรับธุรกิจต่างๆ และจะส่งผลกระทบต่อและได้รับผลกระทบจากกิจกรรมอื่นในระบบเศรษฐกิจ ตัวอย่าง เช่น ในสหรัฐอเมริกา โลจิสติกส์มูลค่าประมาณ 10.5% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติในปี 1996

ประการที่ 2 โลจิสติกส์ได้รองรับการเปลี่ยนแปลงและกระบวนการของธุรกรรมทางเศรษฐกิจและได้กลายเป็นกิจกรรมสำคัญในด้านการสนับสนุนการขายเสมือนหนึ่งเป็นสินค้าและบริการด้วยเพื่อให้เข้าใจในบทบาทดังกล่าวได้ใช้มุมมองจากทั้งระบบ หากสินค้าไม่มาถึงตรงตามกำหนด ลูกค้าก็สามารถซื้อสินค้าดังกล่าวได้ เป็นต้น

เป้าหมายของระบบโลจิสติกส์ การจัดส่งสินค้าที่ถูกต้องไปยังสถานที่ ที่ถูกต้อง ในเวลาที่เหมาะสม และค่าใช้จ่ายอย่างประหยัด รวมทั้งสร้างความพอใจให้กับลูกค้าด้วยบริการที่ดีที่สุดของระบบโลจิสติกส์นั้น เป็นบริการในส่วนของนโยบาย สินค้าคงคลังที่เพียงพอและการขนส่งที่รวดเร็ว ซึ่งก่อให้เกิดต้นทุนที่สูงขึ้นต่อระบบ ขณะเดียวกันระบบนี้ก็มีนโยบายประหยัดของต้นทุนการให้บริการ ทั้งสองนโยบายมีความขัดแย้งกัน ผู้บริหารต้องจัดการให้เหมาะสมที่สุด

โลจิสติกส์และกิจกรรมด้านธุรกิจ โลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมต่างๆ ในบริษัท การจัดซื้อวัตถุดิบและชิ้นส่วนในฝ่ายจัดซื้อการขนย้ายสินค้า ส่วนในสายการผลิตในโรงงานตลอดจนการกระจายสินค้าจากโรงงานไปจนถึงมือผู้บริโภค กิจกรรมทั้งหมดนี้รวมเป็นนิยามของโลจิสติกส์ทางด้านธุรกิจ เช่น การกระจายสินค้าจะพิจารณาเป็นส่วนๆ แยกเป็นการจัดซื้อ การผลิต และการตลาด แต่กระบวนการ โลจิสติกส์ จะรวมกระบวนการทั้งหมดเข้าด้วยกัน

จากปรัชญาการบริหารการตลาดที่กล่าวว่า ความสำเร็จในจุดมุ่งหมายขององค์กรขึ้นอยู่กับการประเมินความจำเป็น (Need) และความต้องการ (Want) ของตลาดเป้าหมาย และส่งมอบความพึงพอใจเหล่านั้นด้วยประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่มากกว่าคู่แข่งขึ้น ด้วยเหตุนี้แนวคิดด้านการตลาดคือ การใช้ลูกค้าเป็นหลักในการขับเคลื่อน (Customer Driven) ซึ่งยึดถือว่า ธุรกิจดำรงอยู่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าความสัมพันธ์ระหว่างโลจิสติกส์กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการของแนวคิด ด้านการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนผสมทางการตลาด (4 P's) และการมีกำไรที่เหมาะสม

4 P's ของส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) เป็นที่ต้องการของกิจกรรมที่ต้องการความสำเร็จ การใช้ความพยายามทางการตลาด (Marketing Effort) จะต้องประสานความคิดทำให้เกิดมีสินค้า ราคา การส่งเสริมการขาย และสถานที่จำหน่ายที่เหมาะสม โลจิสติกส์มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้สินค้าจำหน่ายในสถานที่ที่เหมาะสมตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ว่าสินค้าและบริการจะต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ ถ้าหากสินค้านั้นสามารถซื้อหาได้ในสถานที่และเวลาที่ลูกค้าต้องการ ดังนั้นองค์กรจึงต้องการแนวคิดเชิงระบบในการเชื่อมต่อกับความต้องการของการตลาดกับการผลิตด้วยโลจิสติกส์ การที่จะเอาชนะความพึงพอใจของลูกค้าได้นั้น ต้องการความอุตสาหะที่สอดคล้องกัน ทั้งจากภายในองค์กร และผู้จัดส่งสินค้าหรือวัตถุดิบไปจนถึงผู้บริโภคขั้นสุดท้าย

จุดมุ่งหมายขององค์กร คือ เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำกำไรระยะยาวหรือใช้สินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยสำคัญในการบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวก็คือ การพิจารณาทางเลือกต่างๆ เพื่อลดต้นทุนรวมของกิจกรรมต่างๆ ในระบบ

กิจกรรมที่ต้องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า จากจุดกำเนิดไปยังจุดบริโภคกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ ครอบคลุมถึงกระบวนการโลจิสติกส์ ทั้งหมด ได้แก่

1. การบริการลูกค้า ปรัชญาที่มุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้า ซึ่งประสานและบริหารสิ่งซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าคือ ผลลัพธ์ของระบบ โลจิสติกส์ การบริการที่ดีช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าซึ่งก็คือ ผลลัพธ์ของกระบวนการทางการตลาดทั้งหมดนั่นเอง

2. การพยากรณ์และการวางแผนอุปสงค์ วิธีการพยากรณ์อุปสงค์มีหลายวิธี ซึ่งในการตลาดการพยากรณ์อุปสงค์ต้องอาศัยพื้นฐานทางการส่งเสริมการขาย การกำหนดราคาคู่แข่ง และอื่นๆ อีกมากมาย การพยากรณ์อุปสงค์ จากด้านการตลาด และปริมาณสินค้าคงคลังปัจจุบัน โลจิสติกส์มักจะเกี่ยวข้องกับการพยากรณ์ในด้านที่ว่าจะสั่งซื้อในปริมาณเท่าใด จากผู้จัดส่งวัตถุดิบรายใด ส่งสินค้าไปยังตลาดจำนวนเท่าใด บางครั้งโลจิสติกส์ถูกนำมาใช้ในการวางแผนการผลิต ทำให้โลจิสติกส์ ต้องนำมาใช้ เพื่อเชื่อมต่อการพยากรณ์ และการวางแผนทางการผลิต และด้านการตลาด

3. การจัดการสินค้าคงคลัง การบริหารสินค้าคงคลังเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงระดับสินค้าคงคลัง เพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ในระดับสูง การบริหารสินค้าคงคลังมีต้นทุนในการบริการลูกค้าคงคลัง ได้แก่ ต้นทุนซึ่งสัมพันธ์กับสินค้าคงคลัง ต้นทุนในการจัดเก็บสินค้าคงคลังผันแปร ความล้าสมัยของสินค้า ต้นทุนเหล่านี้ มีพิสัยตั้งแต่ 14-50% ของมูลค่าสินค้าคงคลังต่อปี ด้วยต้นทุนที่สูง โดยเฉพาะในธุรกิจพาณิชย์กรรม ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น รถยนต์ และสินค้าตามฤดูกาล

4. การติดต่อสื่อสารด้าน โลจิสติกส์ การสื่อสารปัจจุบัน มีความเป็นอัตโนมัติ มีความซับซ้อน และมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โลจิสติกส์เป็นงานที่มีกระบวนการเกี่ยวข้องกับแต่ละหน่วยงาน และองค์กรอย่างกว้างขวาง การติดต่อสื่อสารด้าน โลจิสติกส์ ระหว่างองค์กรกับผู้จัดส่งสินค้า/วัตถุดิบและลูกค้า ระหว่างหน่วยงานหลักภายในองค์กร ระหว่างกิจกรรมทางด้าน โลจิสติกส์ ระหว่างรูปลักษณะต่างๆ ในแต่ละกิจกรรมโลจิสติกส์ ระหว่างสมาชิกต่างๆ ในห่วงโซ่อุปทาน การติดต่อสื่อสารที่ดีภายในระบบ จะเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

5. การจัดการวัตถุดิบ การจัดการวัตถุดิบเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตั้งแต่ การจัดหาวัตถุดิบ การปฏิบัติงานระหว่างการผลิตหรือสินค้าสำเร็จรูปภายในคลังสินค้า เนื่องจากองค์กรจะพบว่าต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น โดยไม่ได้เพิ่มมูลค่าให้กับ สินค้าทุกครั้งทีสินค้าถูกเคลื่อนย้ายหรือ

จัดการ จุดมุ่งหมายของการจัดการวัตถุดิบ เพื่อลดงานให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ได้แก่ การลดระยะทาง การลดปัญหาของระดับสินค้าคงคลัง การลดการสูญเสียและการสูญหาย จะทำให้ลดค่าใช้จ่ายลงได้อย่างชัดเจน

6. กระบวนการสั่งซื้อกระบวนการสั่งซื้อเกี่ยวข้องกับการรับสั่งซื้อจากลูกค้า การตรวจสอบสถานะ การสั่งซื้อและการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าการเปิดคำสั่งซื้อจริง และการส่งมอบสินค้าตามคำสั่งซื้อนั้น แต่ละส่วนประกอบของการสั่งซื้อได้ รวมถึงการตรวจสอบยอดสินค้าคงคลัง เครดิตลูกค้า กระบวนการสั่งซื้อมีขอบเขตกว้างมาก วัฏจักรการสั่งซื้อเป็นกุญแจสำคัญในการเชื่อมต่อระหว่างองค์กรกับลูกค้า เป็นกิจกรรมสุดท้ายของกิจกรรมหลักในระบบโลจิสติกส์ โดยทำหน้าที่สั่งซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบในปริมาณที่เหมาะสมไม่ให้เกิดการสูญเสียผลประโยชน์

7. การหีบห่อและบรรจุภัณฑ์ การบรรจุภัณฑ์ มีคุณค่าทั้งในรูปการตลาด และการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งป้องกันตัวสินค้า และการจัดเก็บสินค้าในมุมมองของโลจิสติกส์ บรรจุภัณฑ์สามารถถ่ายทอดที่สำคัญไปยังผู้บริโภคได้สามารถสร้างความสนใจให้กับลูกค้าได้ ในทางโลจิสติกส์แล้วบรรจุภัณฑ์สามารถป้องกันตัวสินค้า ระหว่างจัดเก็บและการขนส่ง เพิ่มความสะดวกสบายในการเคลื่อนย้ายและการจัดเก็บสินค้าด้วยการออกแบบที่เหมาะสม

8. อะไหล่และการให้บริการ โลจิสติกส์นอกจากจะมีบทบาทในการช่วยเหลือการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบระหว่างทำสินค้าสำเร็จแล้ว ยังมีบทบาทต่อการรับผิดชอบต่อการบริการหลังการขายด้วย ได้แก่ การส่งอะไหล่ไปยังผู้แทนจำหน่าย การจัดเก็บอะไหล่ไว้อย่างพอเพียง การรับคืนสินค้าที่ชำรุดหรือผิดกติ

9. การเลือกสถานที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การเลือกสถานที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า เป็นการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่มีผลกระทบไม่เฉพาะต้นทุนค่าขนส่งวัตถุดิบและสินค้าเท่านั้น รวมถึงระดับการให้บริการและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า การพิจารณานี้รวมไปถึงสถานที่ตั้งของลูกค้า ผู้จัดส่งสินค้าหรือวัตถุดิบ ผู้ให้บริการขนส่ง จำนวน และค่าจ้างแรงงาน การให้ความร่วมมือของภาครัฐ

10. การจัดหาสินค้าหรือวัตถุดิบ การจัดหาสินค้าหรือวัตถุดิบ เป็นการจัดซื้อวัตถุดิบและบริการจากองค์กรภายนอก เพื่อรองรับการปฏิบัติงานตั้งแต่ การผลิตไปจนถึงการตลาด การขาย และโลจิสติกส์ สำหรับกระบวนการสั่งซื้อ หมายถึง การจัดซื้อ การบริการอุปทาน และกิจกรรมอื่นๆ ในกรณีที่ผู้จัดส่งสินค้าหรือวัตถุดิบหลักจำนวนน้อยราย กระบวนการจัดหาและการสั่งซื้อสินค้ายังมีความสำคัญมากขึ้นอีกด้วย

11. การจัดการสินค้ารับคืนการส่งคืนสินค้า อาจเกิดจากปัญหาตัวสินค้าหรือจากการเปลี่ยนใจของลูกค้า การจัดการสินค้าที่ถูกคืนเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน เนื่องจากเป็นการ

เคลื่อนย้ายสินค้าจำนวนน้อยจากลูกค้า เกิดความยุ่งยากจากการจัดการ จากต้นทุนที่มีแนวโน้มสูงขึ้น ต้นทุนในการเคลื่อนย้ายสินค้า ผ่านช่องทางที่ธุรกิจใช้ในทิศทางย้อนกลับจากลูกค้าหรือผู้บริโภค ไปยังผู้ผลิตอาจมีต้นทุนสูงถึง 9 เท่าของต้นทุนที่เคลื่อนย้ายสินค้า ดังกล่าวในการขนส่งปกติ

12. โลจิสติกส์ย้อนกลับ โลจิสติกส์ย้อนกลับนั้น เกี่ยวข้องกับการขนย้ายหรือการทำลายขยะที่เกิดขึ้นจาก การผลิต การจัดส่ง หรือกระบวนการบรรจุ ซึ่งอาจมีการเก็บไว้ชั่วคราว แล้วตามด้วยการขนส่งไปยังสถานที่ทำลาย การนำกลับมาใช้ใหม่หรือผ่านกระบวนการรีไซเคิลสามารถนำกลับมาใช้ใหม่

13. การจราจรและการขนส่ง ประเด็นสำคัญทางโลจิสติกส์ คือ การทำให้การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ และสินค้าจากจุดต้น ไปยังจุดบริโภค ซึ่งบางครั้งอาจรวมถึงจุดทำลาย การขนส่งจึงเกี่ยวข้อง ตั้งแต่เลือกวิธีการขนส่งประเภทต่างๆ การเลือกเส้นทางในการขนส่ง การเลือกผู้ขนส่ง ภาระเบียบในประเทศที่สินค้านั้นผ่าน เป็นต้น โดยปกติการขนส่งเป็นต้นทุนที่สูงในกระบวนการทางโลจิสติกส์

14. คลังสินค้าและการจัดเก็บสินค้า คลังสินค้าเป็นการบริการอำนวยความสะดวกทั้งด้านเวลาและสถานที่ ซึ่งช่วยให้สินค้าที่ผลิตขึ้นได้ถูกพัก เพื่อรอการบริโภคอาจเก็บไว้ใกล้กับบริเวณที่ต้องการสินค้านั้น แล้วทำการจัดส่งในภายหลังต่อไป กิจกรรมด้านคลังสินค้า และการจัดเก็บสินค้าเกี่ยวข้องกับการวางโครงสร้าง การออกแบบ ความเป็นเจ้าของระบบอัตโนมัติ การฝึกอบรมพนักงาน

ต้นทุนด้านโลจิสติกส์เกิดขึ้นจากกิจกรรมที่รองรับกระบวนการโลจิสติกส์ ประเภทต้นทุนหลักๆ ได้แก่ การบริหารลูกค้า การขนส่ง การจัดเก็บสินค้า กระบวนการสั่งซื้อ และข้อมูล การสั่งซื้อ ปริมาณการสั่งซื้อ การจัดเก็บสินค้าคงคลัง ระดับการให้บริการ

ปัจจัยสำคัญในการพิจารณากำหนดระดับการให้บริการลูกค้าในระดับต่างๆ คือ ต้นทุนค่าเสียหายโอกาสในการขายเงินที่สนับสนุนการบริการลูกค้าได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการทำให้คำสั่งซื้อสมบูรณ์ การจัดหาอะไหล่ และการให้บริการอื่นๆ ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในด้านการบริการขององค์กร และความพึงพอใจของลูกค้า

1. ต้นทุนค่าขนส่ง กิจกรรมด้านการขนส่งทำให้เกิดต้นทุนค่าขนส่ง โดยต้นทุนค่าขนส่งพิจารณาได้หลายทางขึ้นกับหน่วยในการวิเคราะห์ ต้นทุนสามารถแบ่งได้ตามประเภท ลูกค้าผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจำหน่าย เช่น ต้นทุนขาเข้ากับต้นทุนขาออก ซึ่งต้นทุนเหล่านี้จะแปรผันตามน้ำหนัก ระยะทาง จุดต้นทางกับปลายทาง และวิธีการขนส่ง

2. ต้นทุนกระบวนการสั่งซื้อและข้อมูลการสั่งซื้อพิจารณาต้นทุนกระบวนการสั่งซื้อระบบสารสนเทศได้แก่ ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสั่งซื้อ การกระจายการติดต่อสื่อสาร และ

การพยากรณ์อุปสงค์ ต้นทุนกระบวนการสั่งซื้อและระบบสารสนเทศ เป็นการลงทุนที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อรองรับระดับการให้บริการลูกค้าและการควบคุมต้นทุน

3. ต้นทุนปริมาณสินค้า ต้นทุนปริมาณ โดยหลักการแล้ว ขึ้นอยู่กับปริมาณสินค้าที่จัดหาและผลิต ต้นทุนปริมาณ ได้แก่ การจัดซื้อ การผลิต ซึ่งผันแปรไปตามปริมาณสินค้า และความถี่ในการสั่งซื้อรวมรายการ การกำหนดต้นทุน การสูญเสียประสิทธิภาพ เนื่องจากการหยุดงานเพื่อเปลี่ยนส่วน การผลิต การจัดการวัตถุดิบ การวางแผนและการสำรวจ ส่วนต่างจากการสั่งซื้อในปริมาณที่ต่างกัน ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ

4. ต้นทุนเก็บรักษาสินค้าคงคลัง กิจกรรมด้านโลจิสติกส์ ทำให้ต้นทุนการเก็บสินค้าคงคลังสูงขึ้น ได้แก่ การควบคุมสินค้าคงคลัง การบรรจุภัณฑ์ การซ่อมแซมและการทำลายสินค้าที่ชำรุด ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการเก็บสินค้าคงคลังจะผันแปรกับปริมาณสินค้าคงคลัง ต้นทุนเก็บรักษาสินค้าหลักๆ ได้แก่ ต้นทุนเงินทุน และต้นทุนค่าเสียโอกาส ต้นทุนในการดูแลสินค้า ต้นทุนพื้นที่จัดเก็บสินค้า ต้นทุนความเสี่ยงจากการจัดเก็บสินค้า

ต้นทุนคลังสินค้า ต้นทุนเกิดขึ้นจาก กิจกรรมภายในคลังสินค้า และการจัดเก็บสินค้า การเลือกสถานที่ตั้ง โรงงานและคลังสินค้า นอกจากนี้ต้นทุนผันแปรไปตามจำนวน และสถานที่ตั้งของคลังสินค้า

## 2.4 ทฤษฎีตัวชี้วัด

นิยามความหมายของตัวชี้วัดการดำเนินงาน ในช่วงแรกๆ ที่ได้พัฒนาวิธีการวัดกลยุทธ์ธุรกิจด้วย KPIs ตามแนวคิดของ The Balanced Scorecard โดย

ดเนีย เทียนพุดม (2543) กล่าวว่า Key Performance Indicators (KPIs) คือ ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จธุรกิจที่เป็นความแน่นอนในการนำปัจจัยวัดผลสำเร็จธุรกิจที่นอกเหนือจาก ด้านการเงิน (Financial Perspective) คือ ไม่ด้านการเงิน (Non Financial Perspective) เช่น ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม (Innovation and Learning Perspective)

วราภรณ์ ภูเจริญ (2545) ตัวดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก หรือ Key Performance Indicators (KPIs) (2545) เป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าของการบรรลุปัจจุบันหลักแห่งความสำเร็จ หรือ ผลสัมฤทธิ์ขององค์กร โดยเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานหรือเป้าที่ตกลงกันได้ องค์กรสามารถใช้ผลของการวัดและการประเมินความก้าวหน้าของการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

พสุ เดชะรินทร์ (2545) กล่าวว่า Key Performance Indicators (KPIs) คือ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเป็นเครื่องมือหรือดัชนีที่ใช้ในการวัดหรือประเมินว่าผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กรเป็นอย่างไร ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัด มีวิธีการหลายวิธี

1) การจัดทำตัวชี้วัดตามแนวทางของ Balanced Scorecard ในการจัดทำตัวชี้วัดตามแนวทางของ BSC นั้น จะต้องเริ่มต้นการกำหนดวัตถุประสงค์ในแต่ละมุม ต้องพิจารณาภายใต้วัตถุประสงค์ในด้านต่างๆ อะไรคือ ตัวชี้วัดที่ทำให้ทราบได้ว่าสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ การจัดทำตัวชี้วัดวิธีลักษณะนี้จะเป็นไปตามแนวคิดการจัดทำ Balanced Scorecard ซึ่งผู้จัดทำต้องมีประสบการณ์ในงานที่ตนเองทำอยู่พอสมควร

2) การจัดทำโดยอาศัยการจัดทำ Key Result Areas (KRA) การจัดทำตัวชี้วัดโดยเริ่มจาก KRA มีหลักการพื้นฐานคล้ายการทำ BSC เพียงมีความแตกต่างในรายละเอียดเท่านั้น สิ่งที่เหมือนกันระหว่าง KRA กับ BSC ก็คือวิธีการจัดทำตัวชี้วัดโดยอิงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง ซึ่งกรณีของ BSC ปัจจัยที่ใช้อ้างอิงนั้นได้แก่ วัตถุประสงค์ สำหรับกรณีของ KRA นั้น ปัจจัยที่ใช้อ้างอิงได้แก่ Key Result Areas เองซึ่ง Key Result Areas (KEA) ได้แก่ จุด บริเวณ หรือสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับ KRA เหล่านี้ ภายหลังจากกำหนด KRA แล้ว การกำหนด KPI จะเป็นการพิจารณาการดำเนินงานขององค์กรแต่ละด้านใน KRA เป็นอย่างไร ควรพิจารณาทั้งตัวชี้วัดที่เป็น ทั้งเหตุ (Leading) และผล (Lagging) ด้วย

3) การจัดทำตัวชี้วัด โดยอาศัยการทำปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร (Critical Success Factors) เป็นวิธีการหนึ่งในการกำหนดตัวชี้วัดขององค์กร ซึ่งมีแนวทางหลักๆ สองด้าน ได้แก่ (1) กำหนดปัจจัยความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์แต่ละด้าน จากนั้นจึงค่อยกำหนดตัวชี้วัดขึ้นมา โดยที่ตัวชี้วัดนั้น จะชี้วัด หรือประเมินว่า องค์กรสามารถบรรลุปัจจัยความสำเร็จนั้นหรือไม่ (2) จัดทำปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factors) ขององค์กรขึ้นมา จากนั้นจึงค่อยกำหนดตัวชี้วัดสำหรับปัจจัยแห่งความสำเร็จแต่ละด้าน ซึ่งวิธีการคล้ายกับการกำหนด KRA

4) การจัดทำตัวชี้วัดโดย การถาม-ตอบ ตามแนวคิดลักษณะนี้ผู้บริหารมีคำถามที่ตนเองอยากจะทราบหรือรู้เกี่ยวกับองค์กร และในการตอบคำถามเหล่านั้น ต้องสร้างตัวชี้วัดขึ้นมา เพื่อตอบคำถามเหล่านั้น เช่น ถ้าผู้บริหารมีคำถามในใจว่าการบริการขององค์กรมีคุณภาพหรือไม่ ตัวชี้วัดที่ใช้ในการตอบคำถามอาจได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหรือยอดขาย เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของดัชนีชี้วัดการดำเนินงาน เพื่อบอกว่าทำไมธุรกิจจึงต้องมีระบบวัดผลสำเร็จ

- 1) เพื่อหาวิธีการวัดผลสำเร็จสำหรับองค์กรในอนาคต โดยมีแนวคิดพื้นฐาน BSC
- 2) เพื่อการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ของธุรกิจ
- 3) เพื่อหาเหตุผลสำคัญที่จำเป็นต้องมีระบบวัดผลสำเร็จของแผนกลยุทธ์
- 4) เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินการไปนั้นประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวหรือไม่ และสามารถพิจารณาได้ว่าควรสนับสนุนต่อไปหรือไม่
- 5) เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานกล่าวคือ กรณีโครงการประสบความสำเร็จ ความล้มเหลว การประเมินจะช่วยให้ทราบข้อบกพร่องและสามารถเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานได้
- 6) เพื่อการจัดสรรทรัพยากรให้แก่โครงการต่างๆ ที่มีระดับความสำคัญ และจำเป็นต่างกันได้อย่างเหมาะสม

7) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการดำเนินงาน

ขั้นตอนการจัดทำดัชนีชี้วัดการดำเนินงาน (KPIs) การจัดทำดัชนีชี้วัดการดำเนินงานมีขั้นตอนในการจัดทำ 4 ขั้นตอนดังนี้

- 1) การวางแผน (Plan) ต้องทราบข้อมูลและจุดมุ่งหมายของการกำหนดตัวชี้วัด KPIs ของกระบวนการผลิตว่าจะกำหนดตัวชี้วัด KPI อะไรบ้างและทำการจัดลำดับความสำคัญนั้น
- 2) การปฏิบัติ (DO) เป็นขั้นตอนของการทำผลิตภัณฑ์ตามแผนที่วางไว้และเป็นการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Target) หรือเกณฑ์ (Criteria) ของ KPIs ที่ได้วางไว้
- 3) การตรวจสอบ (Check) ในการกำหนด KPIs นั้นเมื่อทราบว่ามีเป้าหมาย หรือเกณฑ์เท่าใดแล้วสิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ ความถี่ในการเก็บข้อมูลหรือความถี่ในการแสดงผล เพื่อการตัดสินใจที่รวดเร็วจะต้องทำการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานจริง ในสถานที่จริงและข้อมูลจริง
- 4) การแก้ไขปรับปรุง (Action) การดำเนินการหลังจากตรวจสอบว่า KPIs ตัวใดบ้างที่สามารถบรรลุเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ผลที่ได้จะมีอยู่ 2 ประการ คือ
  - ก. ได้ตามเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้
  - ข. ทำไม่ได้ตามเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้

ถ้าสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ก็ควรจะค้นหาสาเหตุว่าทำไมถึงทำสำเร็จ อะไรคือปัจจัยที่ทำให้สำเร็จแล้วทำการรักษาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น หากไม่สามารถทำให้บรรลุตามเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้จะต้องดำเนินการแก้ไข โดยการค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหานั้นแล้วทำการแก้ไขสาเหตุที่มีผลมากที่สุดก่อน



การประเมินผล ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารงาน/โครงการ ซึ่งหลังจากได้ผ่านกระบวนการวางแผน (Planning) การปฏิบัติตามแผน (Implementation) และการประเมินผล (Evaluation) ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสำเร็จของผลการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1) การติดตามผล (Monitoring) เป็นการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินงานการจัดสรรทรัพยากร (Input) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทรัพยากรในโครงการ (Input) กับผลผลิต (Outputs) ของโครงการร่วมกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงาน การติดตามผลเป็นเครื่องมือในช่วงการปฏิบัติของโครงการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการส่งมอบปัจจัยการผลิต กำหนดการทำงาน การผลิตผลผลิต และการดำเนินงานต่างๆ ได้ดำเนินไปตามแผนที่วางไว้

2) การประเมินผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Evaluation) เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบฟอร์มการการบันทึกผลดัชนีชี้วัด (KPIs Template) (แสดงดังใน ภาคผนวก ข) เพื่อประเมินความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงานว่ามีการใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยต่างๆ อย่างไร มีการดำเนินการเป็นไปตามแผน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายหรือไม่ โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) และผลกระทบ (Impacts)

การประเมินผลเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานจริง (Actual Results) กับผลที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Results) โดยชี้ให้เห็นว่าปฏิบัติงานจริงเกิดขึ้นตรงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่โดยทั่วไป “ตัวชี้วัด” จะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือตัวชี้วัด อาจจะมีทั้งตัวชี้วัดเชิงปริมาณหรือคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตามจะต้องสามารถให้ค่าหรือบ่งบอกลักษณะที่ชัดเจนของสิ่งที่จะทำการวัดว่ามีปริมาณหรือคุณลักษณะอย่างไร

1) การกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน ในการประเมินเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวในตัวชี้วัดนั้นๆ ถึงแม้ตัวชี้วัดจะมีความชัดเจนในการกำหนดค่าแต่ยังไม่สามารถนำไปวิเคราะห์หาข้อสรุปในการประเมิน จนกว่าจะได้มีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานหรือเป้าหมายในการดำเนินงานที่กำหนดไว้

2) เงื่อนไขทางด้านเวลาและสถานที่ ในการประเมินค่าของตัวชี้วัด นอกจากขึ้นอยู่กับเกณฑ์มาตรฐานเพื่อเปรียบเทียบแล้ว ยังขึ้นอยู่กับเงื่อนไขทั้งด้านเวลาสถานที่ กล่าวคือ ตัวชี้วัดจะบ่งบอกสถานภาพของสิ่งที่จะวัดเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือในขอบเขต บริเวณสถานที่ หรือพื้นที่ ที่ได้ระบุไว้ใน การประเมินหรือตรวจสอบเท่านั้น

### องค์ประกอบของตัวชี้วัด

1) ตัวชี้วัดต้องให้ค่าหรือบ่งบอกคุณลักษณะที่ชัดเจนของสิ่งที่จะทำการวัด ว่าปริมาณหรือคุณลักษณะอย่างไร

2) ตัวชี้วัดต้องนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน เป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนด

3) ตัวชี้วัดจะบ่งบอกสถานภาพของสิ่งที่จะวัดเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งหรือขอบเขตบริเวณ สถานที่ หรือพื้นที่ ที่ได้ระบุไว้ในการประเมินหรือตรวจสอบเท่านั้น

ค่าของตัวชี้วัดโดยทั่วไปค่าของการชี้วัดจะแสดงออกในรูปของตัวเลข

1) จำนวน (Number) คือ ตัวเลขที่แสดงที่จำนวนสิ่งของสิ่งหนึ่ง

2) ร้อยละ (Percentage) คือ จำนวนของเลขกลุ่มหนึ่ง ซึ่งนำมาเปรียบเทียบกับเลขอีกกลุ่มหนึ่ง

3) อัตราส่วน (Ratio) คือ ข้อมูลที่แสดงความสัมพันธ์เปรียบเทียบระหว่างจำนวนของเลขกลุ่มหนึ่งกับจำนวนของเลขอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งอยู่ในเหตุการณ์หรือเกี่ยวข้องกัน

4) สัดส่วน (Per portion) คือ ข้อมูลที่แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างจำนวนของกลุ่มหนึ่งกับจำนวนของเลขอีกกลุ่มหนึ่ง โดยที่จำนวนเลขที่จำนวนในกลุ่มแรกนั้นเป็นส่วนหนึ่งหรือรวมอยู่ในจำนวนของกลุ่มเลขกลุ่มหนึ่ง

5) อัตรา (Rate) คือ อัตราส่วนของเลขจำนวนหนึ่งกับเลขอีกจำนวนหนึ่งภายในระยะเวลาหนึ่ง

6) ค่าเฉลี่ย (Average Mean) คือตัวเลขหนึ่งซึ่งเฉลี่ยจากกลุ่มตัวเลขจำนวนหนึ่งที่เป็นประเภทเดียวกัน (รวมค่าของจำนวนตัวเลขตัวอย่างหนึ่งแล้วหารด้วยจำนวนตัวเลขตัวอย่างนั้นทั้งหมด)

คุณลักษณะของตัวดัชนีชี้วัดที่ดี (พสุ เดชะรินทร์, 2545) (Characteristic of a Good Key Performance Indicators) ควรประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ

1) มีความสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร

2) ควรแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญเท่านั้น ซึ่งตัวชี้วัดที่มีความสำคัญนั้นจะมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ตัวชี้วัดที่แสดงถึง ผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรหรือ Performance Indicators และตัวชี้วัดที่ใช้วัดกิจกรรมหรืองานที่มีความสำคัญแต่อาจจะไม่ค่อยผิดพลาด แต่ถ้ากิจกรรมเหล่านี้ มีความผิดพลาดเมื่อไร จะก่อให้เกิดปัญหาอย่างใหญ่หลวงแก่องค์กรหรือเรียกดัชนีชนิดนี้ว่า Danger Indicators

3) ประกอบด้วยตัวชี้ทั้งที่เป็นด้านการเงิน และไม่ใช้การเงิน

4) ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ (Lead Indicators) และผล (Lag Indicators)

5) ตัวชี้วัดที่สร้างขึ้นจะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทุกตัว  
 6) ตัวชี้วัดที่สร้างขึ้นมา ควรเป็นตัวชี้วัดที่องค์กรสามารถควบคุมได้อย่างน้อย ร้อยละ 80 เนื่องจากหากมีเกินจะทำให้ไม่สามารถแสดงถึงความสามารถในการดำเนินการที่แท้จริงขององค์กร

7) เป็นตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้ และเป็นที่น่าสนใจของบุคคลทั่วไป

8) ต้องช่วยให้ผู้บริหาร และพนักงานสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ดี ในการใช้ชี้วัดให้เกิดประโยชน์นั้น ไม่ใช่ใช้ตัวชี้วัดเมื่อต้องการประเมินเท่านั้น แต่ควรจะใช้ตัวชี้วัดในการติดตามการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขององค์กร

9) ตัวชี้วัดที่ดี ต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งเป็นข้อควรระวังในการจัดทำตัวชี้วัด

เกณฑ์กำหนดที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของตัวดัชนีชี้วัดมีดังนี้

1) ความพร้อมของข้อมูล (Data Availability) โดยประเมินว่า ภายใต้วัดชี้วัดแต่ละตัวมีข้อมูลเพียงพอหรือไม่

2) ความถูกต้องของข้อมูล (Data Accuracy) เป็นการประเมินว่า ข้อมูลที่มีอยู่ของตัวชี้วัดแต่ละตัวมีความถูกต้องและแม่นยำเพียงใด

3) ความทันสมัยของลูกค้ำ (Timeliness of Data) เป็นการประเมินว่า ข้อมูลที่มีอยู่ของตัวชี้วัด แต่ละตัวมีความทันสมัยหรือไม่ ทั้งนี้เนื่องจากบางครั้ง ข้อมูลที่มีอยู่มีความพร้อม และความถูกต้องแต่ปรากฏเป็นข้อมูลของ 2 ปีที่แล้ว

4) ต้นทุนในการจัดหาข้อมูล (Cost of Data Collection) เป็นการประเมินว่า ต้องการข้อมูลสำหรับตัวชี้วัดแต่ละตัวต้นทุนในการจัดหา มากหรือน้อยเพียงใด และมีความคุ้มค่าหรือไม่ที่จะหาข้อมูล เพื่อตัวชี้วัดนั้นๆ

5) ความชัดเจนของตัวชี้วัด (Celerity of KPIs) เป็นการประเมินว่า ตัวชี้วัดนั้นๆ มีความชัดเจน เป็นที่เข้าใจร่วมกันของทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องหรือไม่

6) ตัวชี้วัดนั้นสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานที่แท้จริงหรือไม่ (Validity of KPIs) หรือแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่วัดจริงหรือไม่

7) ตัวชี้วัดนั้น สามารถนำไปใช้ในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่นหรือกับผลการดำเนินงานในอดีตได้หรือไม่ (Comparability of KPIs)

8) ตัวชี้วัดนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดอื่น ในเชิงเหตุและผลหรือไม่ต้องการ

ผลการศึกษาดัชนีชี้วัดอ้างอิงจากการศึกษาอุตสาหกรรมอื่นและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 2.2 ดัชนีวัดการดำเนินงานในกิจกรรมการจัดซื้อ

กิจกรรมหลัก ในกระบวนการ	หน้าที่ทางการจัดซื้อ	ตัวชี้วัดสมรรถนะ	สูตรการคำนวณ	หน่วย
กิจกรรมการจัดซื้อ	การติดต่อจัดซื้อ	อัตราความรวดเร็วในการจัดซื้อ	จำนวนระยะเวลาในการจัดซื้อ/จำนวนครั้ง	วัน/ครั้ง
	การออกเอกสารจัดซื้อ	Order Fulfillment lead Time	ระยะเวลาทั้งหมดในการจัดซื้อสินค้าจนได้รับสินค้า	วัน
	การตรวจสอบการจัดซื้อ	อัตราการจัดซื้อผิดจากระบบ	จำนวนการจัดซื้อซ้ำ/จำนวนการจัดซื้อทั้งหมด	ครั้งส่งซ้ำ/ครั้งจัดซื้อทั้งหมด
	การตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ	อัตราการจัดซื้อแล้วไม่ได้สินค้าตามที่สั่ง	จำนวนวัตถุดิบที่จัดซื้อแล้วไม่ได้มาตรฐานตามที่สั่ง/จำนวนวัตถุดิบทั้งหมด	ครั้ง/สัปดาห์
	การควบคุมเวลาการจัดซื้อ	อัตราการจัดซื้อแล้วไม่ได้สินค้าตามที่สั่ง	จำนวนครั้งการตรวจพบการปลอมปน / ระยะเวลา	ครั้ง/เดือน
	ประสิทธิภาพด้านพนักงาน	ชั่วโมงแรงงานจริง/ชั่วโมงแรงงานมาตรฐาน	ชั่วโมง/ชั่วโมง	ประสิทธิภาพด้านพนักงาน
	อัตราการจัดซื้อผิดของพนักงาน	จำนวนครั้งที่ใช้ข้อมูลผิดพลาดเกิดการจัดซื้อผิด/ช่วงระยะเวลา	ชั่วโมง/ชั่วโมง	อัตราการจัดซื้อผิดของพนักงาน

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

กิจกรรมหลัก ในกระบวนการ	หน้าที่ ทางการจัดซื้อ	ตัวชี้วัด สมรรถนะ	สูตร การคำนวณ	หน่วย
กิจกรรมการจัดซื้อ	การใช้ประโยชน์จากพนักงาน	ประสิทธิผลด้านพนักงาน	จำนวนงานการจัดซื้อ/จำนวนพนักงาน	จำนวนงาน/คน
		อัตราการคืนวัตถุดิบจากการจัดซื้อ	จำนวนครั้งการคืนสินค้าที่จัดซื้อเสียหรือผิดแบบ/ช่วงระยะเวลา	ครั้ง/สัปดาห์
		Order Processing Cost	จำนวนค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อสินค้า/ครั้ง	บาท/ครั้ง
		Order Budget Ratio	งบประมาณฝ่ายจัดซื้อ / งบประมาณทั้งหมด	บาท / ครั้ง
การใช้งบประมาณ	Order Budget Variance	Order Budget	งบประมาณที่ใช้จริง/ งบประมาณฝ่ายจัดซื้อ	บาท/ครั้ง
การจัดสรรงบประมาณ	ประสิทธิภาพการตรวจสอบวัตถุดิบ	ต้นทุนการตรวจสอบวัตถุดิบ/ ต้นทุนรวมการจัดซื้อ	ต้นทุนการตรวจสอบวัตถุดิบ/ ต้นทุนรวมการจัดซื้อ	บาท/บาท
การควบคุมการใช้งบประมาณ		Information Utilization	จำนวนฟังก์ชันที่ใช้งาน/จำนวนฟังก์ชันทั้งหมด	จำนวนฟังก์ชัน
		ความรวดเร็วในการเรียกข้อมูลการจัดซื้อ	ระยะเวลาในการเรียกข้อมูลการจัดซื้อ	นาที
การใช้ประโยชน์ของโปรแกรม		Energy Cost Ratio	ค่าไฟฟ้าในการจัดซื้อ / ยอดขาย	บาท / บาท
การจัดทำฐานข้อมูล		Order Planned Ratio	จำนวนใบจัดซื้อที่วางแผนไว้/ จำนวนการจัดซื้อทั้งหมด	ใบ/ครั้ง
การใช้ประโยชน์จากพนักงาน		Changed Planned Ratio	จำนวนครั้งที่เปลี่ยนแปลงแผน/ จำนวนจัดซื้อทั้งหมด	ครั้ง/จำนวนการจัดซื้อ
การวางแผนการจัดซื้อ		Order Backlog Ratio	จำนวนงานการจัดซื้อที่ค้าง/การจัดซื้อทั้งหมด	งาน/การจัดซื้อ

ตารางที่ 2.3 คัดชี้วัดการดำเนินงานในกิจกรรมการคลังสินค้า

กิจกรรมหลัก ในกระบวนการ	หน้าที่ทาง การคลังสินค้า	ตัววัดดัชนี สมรรถนะ	สูตร การคำนวณ	หน่วย
กิจกรรมการ คลังสินค้า	การใช้ ประโยชน์จาก พนักงาน	ประสิทธิภาพด้าน พนักงานในคลังสินค้า	จำนวนชั่วโมงแรงงานจริง / ชั่วโมงแรงงานมาตรฐาน	ชั่วโมง/ ชั่วโมง
		อัตราการจัดวางสินค้า ผิดพลาดของพนักงาน	จำนวนครั้งวัสดุคิบบที่จัดวาง สินค้าผิดพลาด / ช่วง ระยะเวลา	ครั้ง/ สัปดาห์
		อัตราส่วนการเข้า-ออก งานของคนในฝ่าย คลังสินค้า	จำนวนคนที่เข้า-ออกจางาน/ ช่วงระยะเวลา	คน/ปี
		อัตราระยะเวลาในการ ฝึกอบรมพนักงานใหม่	จำนวนระยะเวลาในการ ฝึกอบรม/คน	วัน/คน
	การจัดการ วัสดุคิบบใน คลังสินค้า	อัตราวัสดุคิบบเสื่อม คุณภาพ	จำนวนวัสดุคิบบที่เสื่อม คุณภาพ/ช่วงระยะเวลา	กระสอบ/ ปี
		อัตราการหมุนเวียน วัสดุคิบบต่อสต็อก	จำนวนครั้งการหมุนเวียน วัสดุคิบบ/ช่วงระยะเวลา	ครั้ง/ เดือน
	การใช้ งบประมาณ	Warehouse Budget Ratio	จำนวนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการ คลังสินค้า	บาท/บาท
	การจัดสรร งบประมาณ	Warehouse Cost	งบประมาณฝ่ายคลังสินค้า/ งบประมาณทั้งหมด	บาท/บาท
	การควบคุมการ ใช้งบประมาณ	Warehouse Budget Variance	งบประมาณฝ่ายคลังสินค้า/ งบประมาณที่ใช้ทั้งหมด	บาท/บาท
		ประสิทธิภาพค่าใช้จ่าย เทคโนโลยีใน คลังสินค้า	ค่าใช้จ่ายทางเทคโนโลยี/ ค่าใช้จ่ายคลังสินค้าทั้งหมด	บาท/บาท
การทำให้ สภาพแวดล้อม ปลอดภัย	Number of Accident Rate	จำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุ ในคลังสินค้า/ช่วงระยะเวลา	ครั้ง/ สัปดาห์	
	Loss Cause Accident Ratio	ชั่วโมงแรงงานที่สูญเสียจาก อุบัติเหตุ/จำนวนชั่วโมง	ชั่วโมง/ ชั่วโมง	

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

กิจกรรมหลัก ในกระบวนการ	หน้าที่ทางการ คลังสินค้า	ตัววัดดัชนีสมรรถนะ	สูตร การคำนวณ	หน่วย
กิจกรรมการ คลังสินค้า		Loss Cause Accident Ratio	ชั่วโมงแรงงานที่สูญเสียจากอุบัติเหตุ/จำนวนชั่วโมงทั้งหมด	ชั่วโมง/ ชั่วโมง
		Accident Cost Ratio	ค่าใช้จ่ายเนื่องจากอุบัติเหตุ/ยอดขาย	บาท/บาท
	การใช้ ประโยชน์ โปรแกรม สำเร็จรูป การจัดทำ ฐานข้อมูล	Information Utilization	จำนวนฟังก์ชันที่ใช้งาน/ จำนวนฟังก์ชันทั้งหมด	จำนวน ฟังก์ชัน
		ความเร็วในการเรียกข้อมูล	ระยะเวลาในการเรียกข้อมูล	นาที
		Failure Rate	จำนวนครั้งที่ระบบไม่สามารถใช้งานได้/ช่วงระยะเวลา	ครั้ง/ สัปดาห์
	การใช้ ประโยชน์จาก พนักงาน	Energy Cost Ratio	ค่าไฟฟ้าในการจัดซื้อ/ยอดขาย	บาท/บาท
	การวางแผนการ ผลิต	Warehouse Planned Ratio	จำนวนพื้นที่คลังสินค้าที่วางแผน/จำนวนพื้นที่คลังสินค้าทั้งหมด	ตร.ม./ ตร.ม.
		Changed Planned Ratio	จำนวนครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงแผน/จำนวนแผนงานทั้งหมด	ครั้ง/ จำนวน แผนงาน
		การจัดวางวัตถุดิบและ สินค้าในโกดัง	จำนวนสินค้าที่ค้างยังไม่ได้จัดวาง/จำนวนสินค้าคงคลังทั้งหมด	กระสอบ/ กระสอบ
	การกำหนด พื้นที่วางวัตถุดิบ และสินค้า	ประสิทธิภาพในการจัดวาง	จำนวนครั้งในการหาสินค้าไม่พบ/ช่วงระยะเวลา	ครั้ง/ สัปดาห์
การตรวจสอบ สต็อกวัตถุดิบ และสินค้า	อัตราการตรวจสอบ วัตถุดิบและสินค้า	จำนวนครั้งในการตรวจสอบ สินค้า/ช่วงระยะเวลา	ครั้ง/ สัปดาห์	

ตารางที่ 2.4 คัดชี้วัดการดำเนินงานในกิจกรรมการขนส่ง

กิจกรรมหลัก ในกระบวนการ	หน้าที่ทาง การขนส่ง	ตัววัดดัชนี สมรรถนะ	สูตร การคำนวณ	หน่วย
กิจกรรมการ ขนส่ง	การใช้ประโยชน์ จากเครื่องจักร และเครื่องขนถ่าย การใช้ประโยชน์ จากแรงงาน	ประสิทธิภาพด้าน เครื่องจักร	เวลาทำงานจริงของ เครื่องจักร/เวลาทำงาน มาตรฐาน	ชั่วโมง/ ชั่วโมง
		ประสิทธิภาพด้าน พนักงาน	จำนวนชั่วโมงแรงงานจริง/ จำนวนชั่วโมงแรงงาน มาตรฐาน	ชั่วโมง/ ชั่วโมง
		ประสิทธิผลด้าน พนักงาน	จำนวนรอบการขนส่ง/ จำนวนชั่วโมงแรงงาน มาตรฐาน	รอบ/ ชั่วโมง
	การจัดสรร งบประมาณ	อัตรางบประมาณการ ขนส่ง	งบประมาณฝ่ายจัดส่ง/ งบประมาณทั้งหมด	บาท/บาท
	การควบคุมการ ใช้งบประมาณ	Transportation Budget Variance	งบประมาณที่ใช้จริง/ งบประมาณฝ่ายจัดส่ง	บาท/บาท
	การทำให้ สภาพแวดล้อม ในการทำงาน มีความปลอดภัย	Number of Accident Ratio	จำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุ ในการขนส่ง/ช่วงระยะเวลา	ครั้ง/ สัปดาห์
		Loss Cause Accident Ratio	ชั่วโมงแรงงานที่สูญเสียจาก อุบัติเหตุ/จำนวนชั่วโมง ทั้งหมด	ชั่วโมง/ ชั่วโมง
		Accident Cost Ratio	ค่าใช้จ่ายเนื่องจากอุบัติเหตุ/ ยอดขาย	บาท/บาท
	การใช้ประโยชน์ จากโปรแกรม สำเร็จรูป การจัดทำ ฐานข้อมูล	Information Utilization	จำนวนฟังก์ชันที่ใช้งาน/ จำนวนฟังก์ชันทั้งหมด	จำนวน ฟังก์ชัน
		ความเร็วในการ เรียกข้อมูล	ระยะเวลาในการเรียกข้อมูล มาใช้ในการขนส่ง	นาที
Failure Rate by System		จำนวนครั้งที่ระบบไม่ สามารถใช้งานได้/ช่วง ระยะเวลา	ครั้ง/ สัปดาห์	
การได้มาซึ่ง ข้อมูลที่ถูกต้อง	อัตราการให้ข้อมูล ผิดพลาดของพนักงาน	จำนวนครั้งการให้ข้อมูล ผิดพลาดของพนักงาน/ช่วง ระยะเวลา	ครั้ง/ เดือน	
การใช้ประโยชน์ จากพลังงาน	Energy Cost Ratio	ค่าใช้จ่าย (ค่าน้ำมัน+ค่า ไฟฟ้า) /ยอดขาย	บาท/บาท	



ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

กิจกรรมหลักในกระบวนการ	หน้าที่ทางการขนส่ง	ตัววัดดัชนีสมรรถนะ	สูตรการคำนวณ	หน่วย
กิจกรรมการขนส่ง	การวางแผนการขนส่ง	Transportation Planned Ratio	แผนของการวางแผนการขนส่ง/ จำนวนครั้งการขนส่งทั้งหมด	จำนวน แผน/ครั้ง
		Changed Planned Ratio	จำนวนครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง แผน/จำนวนแผนการขนส่งที่วาง ไว้ทั้งหมด	ครั้ง/ จำนวน แผน
		Transportation Backlog Ratio	จำนวนสินค้าที่ค้างยังไม่ได้ส่ง/ จำนวนครั้งการขนส่งทั้งหมด	กระสอบ/ ครั้ง
		อัตราการรับคืนสินค้าข้าว	จำนวนข้าวที่รับคืน/จำนวนข้าวที่ ขายให้ลูกค้าใน 1 ปี	กิโลกรัม/ กิโลกรัม
การขนส่ง วัตถุดิบและ สินค้า	การขนส่ง วัตถุดิบและ สินค้า	ประสิทธิภาพของเครื่องจักร	จำนวนน้ำมัน/จำนวนระยะทาง การขนส่ง	litres/km
		อัตราการใช้พื้นที่ในการบรรทุก	จำนวนพื้นที่ในการบรรทุก/พื้นที่ ในการบรรทุกทั้งหมด	ตร.ม./ ตร.ม.
		Empty Running by Number of Legs	จำนวนรถที่ขนส่งเที่ยวเปล่า/ จำนวนเที่ยวการขนส่งทั้งหมด	คัน/เที่ยว
		Average km of Trip	จำนวนระยะทางเฉลี่ยในการ ขนส่ง/รอบการขนส่ง	ชั่วโมง/ รอบ
การขนส่ง วัตถุดิบและ สินค้า	การขนส่ง วัตถุดิบและ สินค้า	Volume Utilization	จำนวนปริมาตรการบรรทุก/รอบ การขนส่ง	ลบ.ม./ รอบ
		Weight Utilization	จำนวนน้ำหนักที่บรรทุก/รอบการ ขนส่ง	ตร.ม./ รอบ
วิธีการตรวจสอบ	วิธีการตรวจสอบ	อัตราการร้องเรียน เกี่ยวกับการขนส่ง	จำนวนครั้งการถูกร้องเรียนความ ผิดพลาดจากการขนส่ง/ระยะเวลา	ครั้ง/ เดือน
การตรวจสอบ การขนส่ง	การตรวจสอบ การขนส่ง	Defect Rate	จำนวนสินค้าที่เสียจากการขนส่ง/ จำนวนครั้งที่ขนส่งทั้งหมด	กิโลกรัม/ ครั้ง
		Claim Cost Rate	มูลค่าสินค้าที่ถูกร้องให้เปลี่ยน หรือทดแทน/จำนวนยอดขาย	บาท/บาท
		อัตราเปอร์เซ็นต์	จำนวนล็อตที่ขนส่งไม่ครบ/ จำนวน	เปอร์เซ็นต์

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

กิจกรรมหลัก ในกระบวนการ	หน้าที่ทาง การ ขนส่ง	ตัววัดดัชนี สมรรถนะ	สูตรการคำนวณ	หน่วย
		สินค้าไม่ครบ	ล็อตที่ขนส่งทั้งหมด *100	
กิจกรรมการ ขนส่ง	การควบคุม ต้นทุน	Transportation Cost Ratio	จำนวนต้นทุนการขนส่ง/จำนวน ต้นทุนทั้งหมด	บาท
		Performance Efficiency	จำนวนครั้งการขนส่งจริง/จำนวน ครั้งการขนส่งตามกำลังเครื่องจักร	ครั้ง/ครั้ง
		Quality Rate	จำนวนวัตถุดิบที่ส่งเสีย/จำนวน วัตถุดิบทั้งหมด	กิโลกรัม/ กิโลกรัม
	การควบคุมเวลา	Delivery on Time Ratio	จำนวนครั้งการสั่งซื้อที่ส่งมอบ ตรงเวลา/จำนวนการสั่งซื้อ ทั้งหมด	ครั้ง/ครั้ง
		Delivery Lead Time	จำนวนระยะเวลาทั้งหมดตั้งแต่ สั่งซื้อจนส่งถึงลูกค้า	วัน
		อัตราระยะเวลา ที่ว่างจากการ ขนส่ง	จำนวนเวลาที่ว่างจากการขนส่ง/ จำนวนเวลาที่ใช้ในการขนส่ง	ชั่วโมง/ ชั่วโมง
		ผิดพลาดทั้งหมด ในการขนส่ง สินค้า	จำนวนครั้งความผิดพลาดทั้งหมด ของการขนส่ง/ช่วงระยะเวลา	ครั้ง/ เดือน
การเพิ่ม สมรรถนะ เครื่องจักร เครื่องยนต์	Availability	เวลาทำงานของเครื่องจักร-เวลา เครื่องจักรหยุด/  เวลาทำงานของเครื่องจักร	ชั่วโมง/ ชั่วโมง	
การลดการ ขัดข้องของ เครื่องจักร เครื่องยนต์	Mean Time Between Failure	จำนวนเวลาที่เครื่องจักรหยุดหรือ ขัดข้อง/	ชั่วโมง/ ชั่วโมง	
		จำนวนเวลาทำงานของเครื่องจักร		

ตารางที่ 2.5 คำนวณชี้วัดการดำเนินงานในกิจกรรมการติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูล

กิจกรรมหลัก กระบวนการ	หน้าที่ทางการสื่อสาร	ตัววัดดัชนีสมรรถนะ	สูตรการคำนวณ	หน่วย
กิจกรรมการ ต่อสื่อสารและ แลกเปลี่ยน ข้อมูล	การใช้ประโยชน์จาก เครื่องมือสื่อสาร	ประสิทธิภาพด้าน เครื่องมือสื่อสาร	เวลาทำงานจริงของ เครื่องมือ/เวลาทำงาน มาตรฐาน	ชั่วโมง/ ชั่วโมง
	การใช้ประโยชน์จาก บุคลากร ในการสื่อสาร	ประสิทธิภาพด้าน บุคลากรในการ สื่อสาร	จำนวนชั่วโมงแรงงาน จริง/จำนวนชั่วโมง แรงงานมาตรฐาน	ชั่วโมง/ ชั่วโมง
	การใช้ประโยชน์ โปรแกรมสำเร็จรูป	Information Utilization	จำนวนฟังก์ชันที่ใช้งาน/ จำนวนฟังก์ชันทั้งหมด	จำนวน ฟังก์ชัน
	การจัดทำฐานข้อมูล	ความรวดเร็วในการ เรียกข้อมูลในการ สื่อสาร	ระยะเวลาในการเรียก ข้อมูลในการสื่อสาร	นาที่
		Failure Rate	จำนวนครั้งที่ระบบไม่ สามารถใช้งานได้	ครั้ง
	การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	อัตราการที่พนักงาน ให้ข้อมูลผิด	จำนวนครั้งที่พนักงานให้ ข้อมูลผิดพลาด/ช่วง ระยะเวลา	ครั้ง/ สัปดาห์
		ความหลากหลายของ รูปแบบการสั่งซื้อ	จำนวนรูปแบบที่มี ประสิทธิภาพ/จำนวน รูปแบบทั้งหมด	จำนวน ฟังก์ชัน
	การจัดสรร งบประมาณ	Communication Budget Ratio	งบประมาณด้านการ สื่อสาร/งบประมาณ ทั้งหมด	บาท/บาท
การควบคุมการใช้ งบประมาณ	Communication Budget Variance	งบประมาณด้านการ สื่อสารที่ใช้จริง/ งบประมาณที่ตั้งไว้	บาท/บาท	
การใช้ประโยชน์จาก พลังงาน	Energy Cost Ratio	ค่าไฟฟ้าโรงงาน/ยอดขาย	บาท/บาท	

ตารางที่ 2.5 (ต่อ)

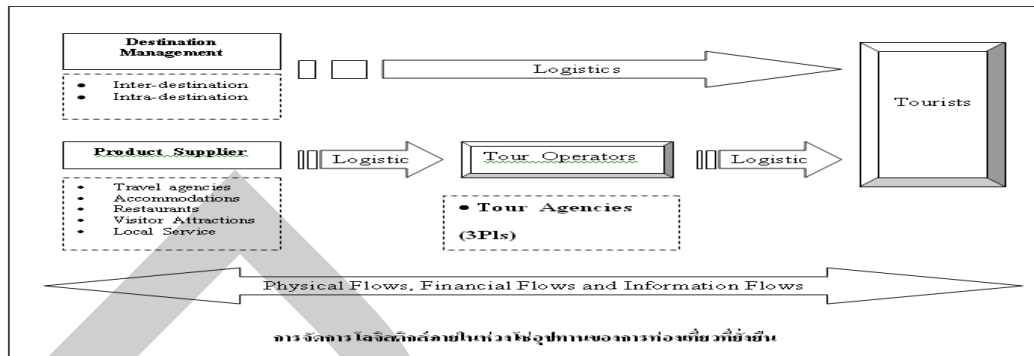
กิจกรรมหลัก ในกระบวนการ	หน้าที่ทางการ ขนส่ง	ตัววัดดัชนีสมรรถนะ	สูตรการคำนวณ	หน่วย
กิจกรรมการ ต่อสื่อสารและ แลกเปลี่ยน ข้อมูล	การจัดเตรียม เครื่องมือ สื่อสาร	อัตราการพัฒนา เทคโนโลยีมาใช้ ในการติดต่อสื่อสาร ของโรงสีข้าว	จำนวนชนิดของการ พัฒนาเทคโนโลยี/ ช่วงระยะเวลา	จำนวน ชนิด/เดือน
		อัตราการจัดซื้อ เทคโนโลยีมาใช้ ในการสื่อสาร ของโรงสีข้าว	จำนวนเทคโนโลยีที่ ซื้อเข้ามาใช้/ช่วง ระยะเวลา	จำนวน เครื่อง/เดือน
	วิธีการ ตรวจสอบ	อัตราความเร็วใน การส่งมอบข้อมูล	ระยะเวลาเฉลี่ยใน การส่งมอบข้อมูล	นาที
	การให้ข้อมูลที่ ถูกต้อง	อัตราการถูกร้องเรียน จากการให้ข้อมูล	จำนวนครั้งการถูก ร้องเรียนความ ผิดพลาดจากการ สื่อสาร/ช่วง ระยะเวลา	ครั้ง/เดือน
อัตราความผิดพลาด จากการให้ข้อมูลทั้ง จากบุคคลและระบบ		จำนวนครั้งที่ให้ ข้อมูลผิดพลาดรวม ระบบทั้งหมด/ช่วง ระยะเวลา	ครั้ง/เดือน	
การดูแลรักษา และซ่อมแซม เครื่องมือ	ความถี่ในการดูแล รักษาเครื่องมือ	จำนวนครั้งในการ ดูแลรักษาเครื่องมือ/ ช่วงระยะเวลา	ครั้ง/เดือน	

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว

อักรพงษ์ อันทอง (2551:120) กล่าวว่า การจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว (Tourism Logistics Management) การพิจารณาการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเป็นการบูรณาการแนวคิดการจัดการโลจิสติกส์กับแนวคิดการจัดการท่องเที่ยวเข้าด้วยกัน ในการพิจารณารูปแบบการจัดการ โลจิสติกส์เป็นการจัดการการไหลเวียนภายในห่วงโซ่อุปทานที่ประกอบด้วยการจัดการการบริหารในเรื่องการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical) การเงิน (Financial) และสารสนเทศ (Information) เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ในปี ค.ศ. 2002 INPECO (Instiuto Português de Ecologia) ได้เสนอ The Tourism Sustainability Supply Chain Model European Parliament, Luxembourg, 2002) ที่แสดงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และส่วนประกอบในห่วงโซ่อุปทานของการเสนอสินค้าและบริการต่อนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังได้แสดง การปฏิสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ศึกษาในแต่ละระดับโดยสะท้อนผ่านประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว

เมื่อนำแนวคิดในเรื่องของการจัดการโลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้กับ The Tourism Sustainability Supply Chain Model ดังกล่าว ทำให้ได้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยกรอบแนวคิดดังกล่าวเป็นการจัดการที่ทำให้การไหลเวียนทางด้านกายภาพ การเงิน และสารสนเทศ จากแหล่งกำเนิดไปสู่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลดีที่สุดกระบวนการดังกล่าวเริ่มต้นตั้งแต่การผสมผสานวัตถุดิบด้านการท่องเที่ยวที่เป็นเรื่องของ Destination Management และ Product Supplier โดยการผสมผสานดังกล่าวถูกจัดการ โดยตัวบุคคลหรือองค์กรก็ได้แล้วผลิตออกมาเป็นสินค้าท่องเที่ยวเพื่อเสนอต่อนักท่องเที่ยว



ภาพที่ 2.3 การจัดการโลจิสติกส์ภายในห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

ที่มา : จากการสังเคราะห์จาก The Tourism Sustainability Supply Chain Model ของ INPECO

(Instituto Português de Ecologia)

แนวคิดที่นำมาพิจารณาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวกับความจงรักภักดีต่อแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยว เป็นการประเมินผ่านคุณค่าที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการจัดการโลจิสติกส์ของแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยว ที่เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงาน 3 ด้าน ดังนี้

ก. การไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) : เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเดินทางของนักท่องเที่ยว การจัดการสัมภาระของนักท่องเที่ยว การจัดการทางด้านที่พัก โปรแกรมท่องเที่ยว การรักษาความปลอดภัย ซึ่งนักท่องเที่ยวควรได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการดำเนินการดังกล่าว

ข. การไหลเวียนทางการเงิน (Financial Flows) : เป็นการจัดการทางการเงินซึ่ง

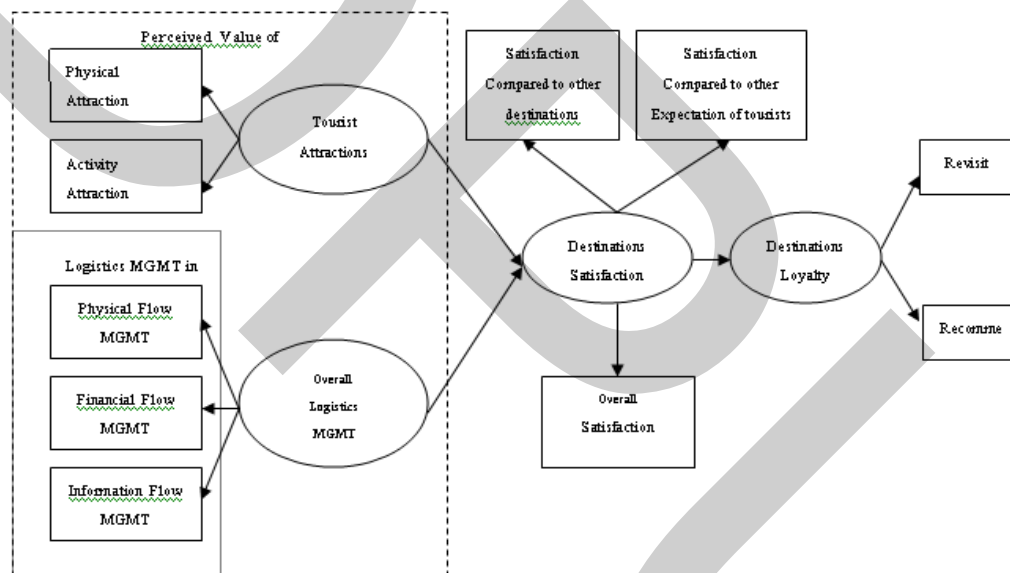
รวมถึงการชำระเงิน การแลกเปลี่ยนเงินตรา และการขอคืนภาษีต่างๆ ซึ่งนักท่องเที่ยวควรได้รับความสะดวกในการใช้บริการดังกล่าว

ค. การไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ (Information Flows) : เป็นการจัดการทางด้านข้อมูลข่าวสาร นับตั้งแต่ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวจนถึงข้อมูลที่ได้รับเมื่อมาถึงแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ โดยนักท่องเที่ยวควรเข้าถึงข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ได้สะดวก รวดเร็ว และจะต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง

คุณค่าที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการจัดการโลจิสติกส์ทั้ง 3 ด้าน ย่อมมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวและความจงรักภักดีที่นักท่องเที่ยวมีต่อแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ดังนั้นการศึกษาถึงโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุดังกล่าว จึงเป็น

ประโยชน์ต่อการวางแผนการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการท่องเที่ยว และเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

จากการทบทวนแนวคิดเรื่องการจัดการจัดการ โลจิสติกส์ และความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าที่ได้รับความพึงพอใจ และความจงรักภักดีต่อแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยว สามารถบูรณาการแนวคิดดังกล่าวเข้าด้วยกัน แล้วสร้างแบบจำลองสำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าที่รับรู้จากสิ่งดึงดูดใจและการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวกับความจงรักภักดีต่อแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งสามารถเขียนแบบจำลองกรอบแนวคิดการวิเคราะห์ได้ดังนี้



รูปที่ 2.4 กรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าที่รับรู้จากสิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว และการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวกับความจงรักภักดีต่อแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยว ที่มา : (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และคมสัน สุริยะ, 2551)

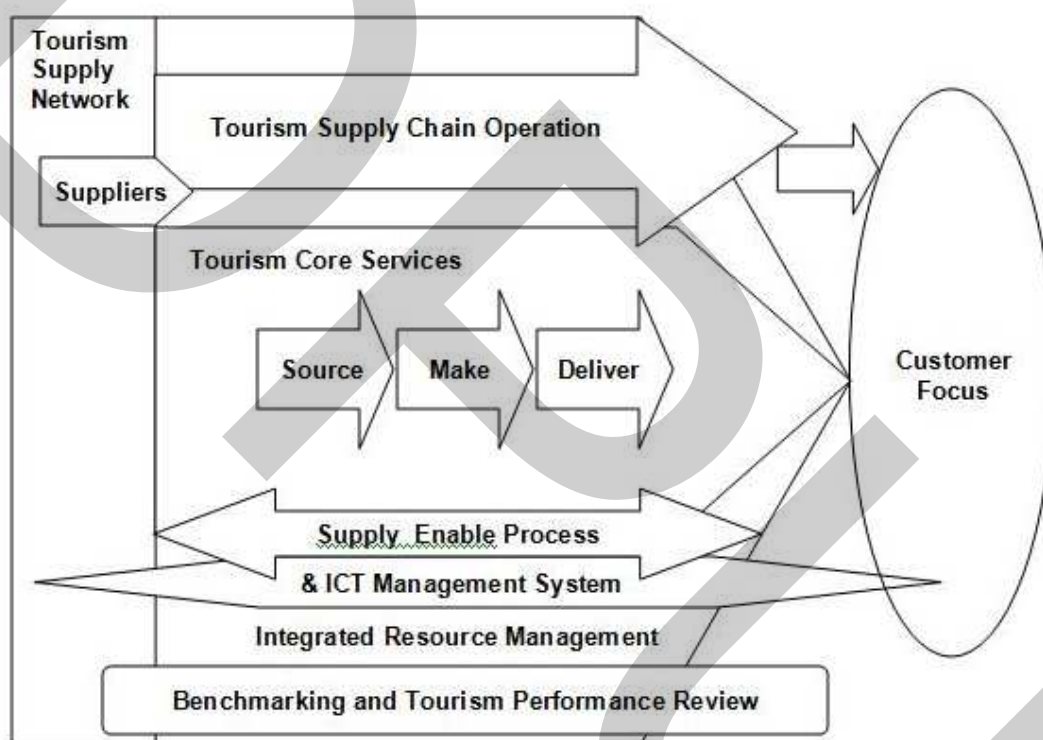
จากกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าที่รับรู้จากสิ่งดึงดูดใจ ด้านการท่องเที่ยว และการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวกับความจงรักภักดีต่อแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยว จึงมีการสร้างเกณฑ์เพื่อเป็นตัวชี้วัด การศึกษาจากกรอบแนวคิด มีดำเนินการสำรวจข้อมูลในจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก กับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 630 คน การสำรวจการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 3 ย่อย ได้แก่ การจัดการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (มี 13 ตัวชี้วัด) การจัดการการไหลเวียนทางด้านการเงิน (มี 7 ตัวชี้วัด) และการไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ (มี 8 ตัวชี้วัด) ดังตารางที่ 2.1 ตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว

ตารางที่ 2.6 ตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว

ลำดับที่	เกณฑ์ตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว
	ตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวด้านการไหลเวียนทางกายภาพ
1	การเข้าถึงแหล่งอาหารและเครื่องดื่ม
2	ความพร้อมของบริษัททัวร์แพ็คเกจทัวร์
3	ความปลอดภัยในสถานที่พักแรม
4	ความปลอดภัย ณ สนามบิน/สถานีขนส่ง
5	ความปลอดภัย ณ สถานที่ท่องเที่ยว
6	การลงทะเบียนเข้าพัก
7	ระบบการเดินทางไปสนามบิน/สถานีขนส่ง
8	ความปลอดภัยในเมือง
9	ความปลอดภัยในบริเวณฝูงชนแออัด
10	การเดินทางท่องเที่ยวในชนบทโดยรถทัวร์
11	ระบบขนส่งมวลชน
12	การเดินทางในกรณีฉุกเฉิน เช่น อุบัติเหตุ
13	การจัดการปัญหาการติด
	ตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวด้านการไหลเวียนทางการเงิน
1	ความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
2	ความสะดวกในการใช้บัตรเครดิต/บัตรเดบิต
3	ระบบการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการ
4	ความสะดวกในการทำธุรกรรมระหว่างประเทศ
5	ระบบการชำระค่าภาษีสนามบิน
6	ระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
7	ความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
8	ความสะดวกในการใช้บัตรเครดิต/บัตรเดบิต
9	ความสะดวกในการใช้เช็คเดินทาง
	ตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวด้านการไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ
1	ข้อมูลด้านอาหารและเครื่องดื่ม
2	ข้อมูลด้านที่พัก
3	ข้อมูลจากเว็บไซต์อย่างเป็นทางการ
4	ข้อมูล ณ สถานที่ท่องเที่ยว
5	ข้อมูล ณ สำนักงานการท่องเที่ยวเชียงใหม่
6	ข้อมูลด้านการเดินทาง



มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และคมสัน สุริยะ (2551) แนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism logistics) คล้ายคลึงกับเรื่องการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว (Tourism and Transport) แต่ครอบคลุมกว้างกว่า โดยโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวครอบคลุมสามเรื่องใหญ่คือการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของ (Physical flow) การให้และรับข้อมูลข่าวสาร (Information flow) และการรับจ่ายเงิน (Financial flow) ในขณะที่เรื่องการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวจะครอบคลุมเฉพาะเรื่องการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของเท่านั้น



ภาพที่ 2.5 แสดงแนวคิดเรื่องโลจิสติกส์การท่องเที่ยว

ที่มา : Kaosa-ard, Mingsarn and Komsan Suriya.2008. An Analysis of Tourism Logistics in Tourism City. Chapter 5 in Integrated Development of Sustainable Tourism in the Mekong Region 3. Chiang Mai Social Research Institute, Chiang Mai University.

โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเริ่มต้นจากเรื่องการขนส่งนักท่องเที่ยว ซึ่งกรอบแนวคิดของนักวิชาการที่ได้รับการยอมรับมากในยุโรปสองท่าน คือ Lumsdon and Page (2004) สามารถใช้วิเคราะห์ได้ในเรื่อง Physical flow และ Information flow เป็นหลัก ซึ่งคมสัน (2551) ได้ปรับปรุงเพิ่มเติมกรอบแนวคิดนี้อีกส่วนหนึ่งเพื่อให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์ด้านการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

ในขณะที่มีผู้ศึกษางานด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวคือ มิ่งสรรพ และคมสัน (2551) พยายามสร้างกรอบสำหรับการวิเคราะห์โลจิสติกส์ที่รวมเอา Financial flow รวมทั้งกิจกรรมอื่นๆ ตลอดห่วงโซ่อุปทานที่เกี่วข้องต่อการขนส่งนักท่องเที่ยวเข้ามาไว้ด้วยอย่างบูรณาการรายละเอียดของกรอบแนวคิดทั้งสองมีดังต่อไปนี้

Lumsdon and Page (2004) ได้เสนอกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยวไว้ 8 ประการในหนังสือเรื่อง Tourism and Transport ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการ (Availability) หมายถึง ประเภทของยานพาหนะที่มีให้บริการ เส้นทางที่เปิดให้บริการ ระดับชั้นของคุณภาพของบริการที่มีให้บริการ เช่น ชั้นหนึ่ง ชั้นสอง รวมทั้งบริการเสริม เช่น ลิฟต์ สำหรับผู้พิการหรือผู้มีสัมภาระหนัก ตู้เก็บสัมภาระ (ล็อกเกอร์) และเครื่องมือสื่อสารในกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น.

2. การเข้าถึง (Accessibility) หมายถึง ความสามารถของผู้คนที่จะสามารถใช้บริการได้ การอำนวยความสะดวกให้ผู้คนมาใช้บริการได้ เช่น เวลาและสถานที่จำหน่ายตั๋ว ที่ตั้งของสถานีรถไฟ ที่ตั้งของป้ายรถเมล์ เป็นต้น.

3. ข้อมูลข่าวสาร (Information) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว เพื่อให้ผู้โดยสารไม่เกิดความสับสนในการเดินทางและสามารถวางแผนล่วงหน้าได้ รวมถึงสถานที่ที่ให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารสามารถติดตามข่าวสารได้โดยง่าย ไม่ติดประกาศไว้ในที่ลึกลับเกินไป

4. เวลา (Time) หมายถึง การจัดการเวลาในการเดินทาง หรือการให้บริการที่เหมาะสม ไม่ทิ้งช่วงนานเกินไปจนทำให้ผู้โดยสารรอนานมากเกินไป หรือบ่อยเกินไปจนไม่มีผู้โดยสาร ความรวดเร็วในการเดินทาง รวมทั้งความสามารถในการรักษาเวลา ความตรงต่อเวลา

5. การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (Customer care) หมายถึง ความคำนึงถึงสวัสดิภาพของผู้โดยสาร เช่น ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของที่นั่ง ห้องน้ำ ฟัน และที่เก็บสัมภาระ การบริการอาหารและเครื่องดื่มบนยานพาหนะ การมีสถานที่แยกกันต่างหากระหว่างผู้สูบบุหรี่และไม่สูบบุหรี่ และการมีเจ้าหน้าที่ตรวจตราความสงบเรียบร้อยและรับเรื่องราวร้องทุกข์บนยานพาหนะ รวมทั้งการให้ส่วนลดสำหรับผู้เดินทางเป็นประจำ เป็นต้น

6. ความสะดวก (Comfort) หมายถึง ความเอาใจใส่ในการจัดให้บริการอันสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร ทั้งด้านกายภาพ เช่น เบาะนั่ง ช่องว่างสำหรับการเหยียดเท้า การออกแบบห้องโดยสารให้เหมาะสมสำหรับสรีระของมนุษย์ การปรับอุณหภูมิและความชื้นในห้องโดยสารให้พอเหมาะ และความเงียบสงบในการเดินทาง เป็นต้น

7. ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การปราศจากอุบัติเหตุในการเดินทางไปของยานพาหนะ รวมถึงไม่มีอุบัติเหตุในห้องโดยสาร ไม่มีการรบกวนของสิ่งของสัมภาระมาโดยผู้โดยสาร และการเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในห้องโดยสาร

8. ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Environmental friendliness) หมายถึง การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น คาร์บอนไดออกไซด์ และคาร์บอนมอนนอกไซด์ การไม่ใช้ก๊าซคลอรีนอันจะทำลายโอโซนในชั้นบรรยากาศ การไม่ปล่อยขยะและของเสียออกไปจากยานพาหนะโดยไม่ผ่านการบำบัด การใช้พลังงานทดแทน รวมทั้งการไม่ก่อให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้คนที่อาศัยอยู่ระหว่างเส้นทางที่ยานพาหนะแล่นผ่านไปนอกเหนือจากกรอบแนวคิดทั้ง 8 ข้อของ Lumsdon and Page, (2004) แล้วผู้ช่วยศาสตราจารย์คมสัน สุริยะ, (2551) ได้เพิ่มเติมกรอบแนวคิดเข้าไปอีก 4 ข้อ เพื่อให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์เรื่องการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ดังนี้

9. แม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ งานเทศกาล หรือสิ่งสำคัญที่นักท่องเที่ยวต้องไม่พลาดที่จะมาเยี่ยมชม

10. คนเดิน หมายถึง ย่านหรือถนนที่ปิดการจราจรไม่ให้มียานพาหนะผ่านสัญจร เพื่ออำนวยความสะดวกให้คนเดินเท้าได้ท่องเที่ยวรอบบริเวณสำคัญของเมืองและชื้อสินค้า

11. ทำเงิน หมายถึง สถานที่บริการ หรือย่านที่จัดไว้สำหรับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวด้วยการคาดการณ์แล้วว่านักท่องเที่ยวจะมีอารมณ์อย่างไรเมื่อมาถึงจุดนั้น เช่น ดิ้นเดิน เมื่อยล้า หิวกระหาย หรือต้องการรีบแสวงหาสิ่งของเพื่อไปเป็นของฝากก่อนที่จะจากเมืองนั้นไป

12. สร้างความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง หมายถึง การทำให้การท่องเที่ยวไม่ได้เป็นเพียงแต่การเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเท่านั้น หากแต่ยังเป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจ เช่น การจัดเส้นทางผ่านสถานที่อันสวยงาม การจัดกิจกรรมบนยานพาหนะ การเสิร์ฟอาหารชั้นเลิศบนยานพาหนะ เป็นต้น

ความแตกต่างระหว่างการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวกับการขนส่งสินค้า ดังนี้

1. การท่องเที่ยวมีการเดินทางทั้งขาไป และขากลับมายังแหล่งที่อยู่ของนักท่องเที่ยว
2. การเดินทางมีคุณค่าในตัวเอง เพราะเป็นการเดินทางแบบเพลินไปชมไปไม่ใช่เพียงการย้ายจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง
3. การท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องมีจุดหมายปลายทางเสมอไป เพราะบางทีการเดินทางคือการท่องเที่ยว
4. เดินทางมีหลายแบบให้เลือกแต่ตัวเลขสถิติบอกได้ยากว่านักท่องเที่ยวคนไหนเป็นนักท่องเที่ยวหรือเป็นคนเดินทางเพื่อทำงาน

5. การเดินทางแบบโหดๆ อาจจะไม่เหมาะกับนักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่สุขภาพไม่อำนวย เพราะแรงจูงใจในการท่องเที่ยวส่วนหนึ่งคือ การผ่อนคลาย และการหลีกเลี่ยงความเหนื่อยล้าจากการทำงาน

6. นักท่องเที่ยวที่มีเวลาน้อยจะต้องการเรื่องประสิทธิภาพในการเดินทางมาก

7. วิธีการเดินทางบางอย่างให้ความพอใจมากแต่ราคาอาจจะสูงมากเช่นกัน ทำให้นักท่องเที่ยวแม้ต้องการจะใช้บริการก็ไม่สามารถใช้บริการได้ เป็นการจำกัดระดับของนักท่องเที่ยว

8. การเดินทางท่องเที่ยวมักก่อให้เกิดความขัดแย้งเรื่องการแข่งขันใช้ทรัพยากรทางการจราจรระหว่างนักท่องเที่ยว คนท้องถิ่น และคนที่เดินทางเข้ามาทำงานจากเมืองอื่น ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการต่อต้านการท่องเที่ยวขึ้นได้

9. การเติบโตของแหล่งท่องเที่ยวจากระดับท้องถิ่นเป็นระดับชาติและระดับโลก ต้องการระบบการขนส่งที่เติบโตตามกันไปด้วย

10. สิ่งที่ไม่ควรมองข้ามในเรื่องการขนส่งนักท่องเที่ยวคือการเดิน เพราะนักท่องเที่ยวเป็นสินค้าเพียงประเภทเดียวที่เดินไปไหนมาไหนเองได้ ดังนั้นควรจัดให้มีพื้นที่สำหรับคนเดินเส้นทางคนเดินหรือถนนคนเดิน

11. เมื่อนักท่องเที่ยวเดินไปในทิศทางไหน หรือเดินไปถึงไหน ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจมักจะตามไปที่นั่นด้วยกระแสลมทางเศรษฐกิจจะเปลี่ยนทิศทางเมื่อนักท่องเที่ยวเปลี่ยนเส้นทางการเดิน

12. นักเศรษฐศาสตร์สามารถใช้เครื่องมือบางอย่าง เช่น incentives และ disincentives เพื่อบีบให้นักท่องเที่ยวเปลี่ยนทิศทางการเดิน เปลี่ยนวิธีการเดินทาง และเปลี่ยนสถานที่ท่องเที่ยว

มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด และคมสัน สุริยะ (2551) ได้สร้างกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาลอจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในระดับเมืองท่องเที่ยวไว้ในบทความเรื่องการวิเคราะห์โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวระดับเมืองท่องเที่ยว (เชียงใหม่) ในหนังสือเรื่อง“การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืนในลุ่มแม่น้ำโขง”จัดพิมพ์โดยสถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยมีเนื้อความหลักดังนี้ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในระดับเมืองท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain Operation) ซึ่งมีคำถามวิจัยในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. มีบริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่สำคัญอะไรบ้าง (Tourism Core Services) และมีกระบวนการสำคัญในการให้บริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวอย่างไร (Source, Make and Deliver)

2. มีปัจจัยใดบ้างที่ช่วยทำให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (Supply enables process)

3. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างไร (ICT Management System)

4. มีจุดเชื่อมต่อที่จะทำให้เกิดความเชื่อมโยงของการให้บริการท่องเที่ยวอะไรบ้าง (Integrated Resource Management)

5. ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้บริการท่องเที่ยวดีขึ้นในอนาคต จากการเรียนรู้จากบริการท่องเที่ยวแห่งอื่น หรือจากประสบการณ์การให้บริการท่องเที่ยวที่ผ่านมา (Benchmarking and Tourism Performance Review)

ทั้งนี้กรอบของการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับกรไหลหรือการเคลื่อนที่ (Flow) 3 เรื่อง ดังนี้

1) การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว การลำเลียงสัมภาระ และความสะดวกสบายในการเดินทาง

2) เคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำสถานที่คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติในสถานที่ และคำเตือนให้ระวังภัย เป็นต้น

3) เคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) หมายถึง การอำนวยความสะดวกเรื่องการจ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการท่องเที่ยว และการซื้อตั๋วเดินทางต่างๆ เคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) สามารถทำการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ 1. ขั้นตอนการเดินทางเข้าสู่เมืองท่องเที่ยว 2. ขั้นตอนของการอยู่ในเมืองท่องเที่ยว 3. ขั้นตอนการเดินทางออกจากเมืองท่องเที่ยว

สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ได้สนับสนุนทุนวิจัยแก่ ศาสตราจารย์ ดร.มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำวิจัยโครงการพัฒนาการเชิงบูรณาการของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง เพื่อหาจุดเด่นและจุดด้อยของรูปแบบการท่องเที่ยวต่างๆ และปรับใช้เป็นนโยบายขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ศ.ดร.มิ่งสรรพ์ ให้ทัศนะว่า การท่องเที่ยวมีรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งในและนอกประเทศปีละประมาณ 800,000 ล้านบาท องค์การการท่องเที่ยวโลก (WTO) ได้พยากรณ์ว่าจะมีนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนเดินทางมาท่องเที่ยวมากถึง 100 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2563 ดังนั้นการศึกษาภาพรวมของการท่องเที่ยวในประเทศไทยแบบที่เป็นพรมแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านลุ่มแม่น้ำโขง ได้แก่ กัมพูชา ลาว พม่า และไทย จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาการบริหารจัดการโลจิสติกส์ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดการกระจายผลประโยชน์อย่างเท่าเทียมกันยิ่งขึ้น

จากการศึกษาภาพรวมของการท่องเที่ยวในประเทศลุ่มน้ำโขง ได้แก่ กัมพูชา ลาว พม่า และไทยทำให้เข้าใจถึงขนาดของเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและแนวโน้มการท่องเที่ยวไทยในอนาคต โดยจากมุมมองโลจิสติกส์ พบว่า ปัจจุบันผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง กระจุกตัวอยู่ที่ประเทศไทยมากกว่าประเทศอื่นประมาณร้อยละ 60 แสดงให้เห็นถึงความไม่เท่าเทียมกันของการกระจายผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาค ไม่เพียงเท่านั้นเมื่อพยากรณ์ไปในอนาคต ยังพบสัดส่วนของรายได้ที่กระจุกตัวอยู่ที่ประเทศไทยเหมือนเดิม เพราะระบบการจัดการสินค้าของไทยมีประสิทธิภาพมากกว่าประเทศอื่น

จากผลวิจัยนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะหลายประการ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในด้านการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อเสนอปรับปรุงกระบวนการ โลจิสติกส์พื้นฐาน ตั้งแต่การให้ข้อมูลขอวีซ่าไปจนถึงการเชื่อมโยงจุดท่องเที่ยวต่างๆ ข้อเสนอแนะด้านเครือข่ายและระบบข้อมูลโลจิสติกส์ รวมทั้งการจัดการบริหารโลจิสติกส์ในระดับชาติ นอกจากนี้เสนอให้มีการศึกษาระบบโลจิสติกส์เฉพาะกลุ่มตลาด เช่น ตลาดคนไทย การศึกษาเพื่อจัดการโลจิสติกส์ที่เชื่อมโยงแหล่งมรดกโลก เป็นต้น รวมทั้งศึกษาสร้างระบบที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างตรงเป้าหมาย ตลอดจนแนวทางปฏิบัติ และพัฒนาไปในมาตรฐานและทิศทางเดียวกัน

## 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

दनัย หวังบุญชัย (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและสร้างคามพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของหนังสือพิมพ์รายวัน โดยทำการวิจัยกับบุคลากรในองค์กรธุรกิจหนังสือพิมพ์รายวัน ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง เพศ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา และบุคลากรระดับผู้บริหารจะมีค่าที่ต่างเป็นนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อธิเกียรติ ทองเพิ่ม (2539) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการบูรณาการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ 5 ด้าน คือด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้า และเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านต่างๆ ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการสายบริการบูรณาการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุกๆ ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับด้านปฏิบัติงานอยู่ลำดับแรก รองลงมาคือด้านปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าจ้างและสวัสดิการอยู่อันดับสุดท้าย

ธนิต (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณที่สังกัดฝ่ายอำนวยการกับฝ่ายปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ

ปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัดไม่ใช่อำนาจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สุรศิษย์ (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจรถไฟ พบว่า ตำรวจรถไฟมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และตำรวจไฟที่มีอายุ อายุราชการ สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตำรวจไฟที่มีอายุตัว และอายุราชการมาก จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าตำรวจไฟที่มีอายุตัว และอายุราชการน้อย และตำรวจไฟที่สามารถแล้วมีความพึงพอใจในงานมากกว่าตำรวจไฟที่มีสถานภาพโสด

ศุภมิตร (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองโรงพยาบาลภูมิภาคอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส สาขาวิชาที่จบ ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และอายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองโรงพยาบาลภูมิภาค

นงนุช วงศ์ชุตินาท(2545) ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์ เกี่ยวกับ ความเข้าใจของผู้ประกอบการต่อการจัดการโลจิสติกส์ ข้อดีและข้อเสียของการนำโลจิสติกส์มาใช้ รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาของการจัดการด้านโลจิสติกส์ การศึกษาเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ผลการศึกษา ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เข้าใจเรื่องโลจิสติกส์โดยให้ความหมายของโลจิสติกส์ คือ การบริหาร การวางแผน ควบคุม ในการเคลื่อนย้าย จัดเก็บสินค้าและบริการ ให้ถึงมือผู้บริโภค และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยเร็ว ทัศนคติของผู้ประกอบการต่อองค์ประกอบของโลจิสติกส์ ข้อดีของโลจิสติกส์ คือ การลดต้นทุน และกระจายสินค้าไปยังผู้บริโภคได้รวดเร็วและทันเวลาต่อความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ข้อเสียของโลจิสติกส์ คือ ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงานที่ค่อนข้างสูง

กันยา อัครอารีย์ และ ประเสริฐ อัครประถมพงศ์ (2546) ศึกษาการพัฒนาดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลักของฝ่ายโรงงานให้มีนโยบายการบริหารงาน และครอบคลุมมุมมองที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามวิธีการดำเนินการแบบดุลยภาพ พร้อมทั้งปรับปรุงเอกสารในการเก็บข้อมูลในการเก็บข้อมูล และติดตามผลดัชนีวัดสมรรถนะหลักในแนวการพัฒนาผล พบว่า ดัชนีวัดสมรรถนะหลักหลังการพัฒนา มีความเหมาะสมกับฝ่ายโรงงานมากกว่าดัชนีวัดสมรรถนะหลักเดิม โดยมีคะแนนความเหมาะสมเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 19.5 คะแนนเป็น 43.5 คะแนน (เต็ม 50)

ดวงพรรณ กริชชาญชัย, วิโรจน์ ศรีสุรภานนท์, ดวงกมล แก้วสกุล และ ศิริพงษ์ ศรีเพชร (2546) ศึกษาประสิทธิภาพของระบบการทำงานของรถขนส่งสินค้าอุปโภค เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ ซึ่งผลการศึกษานำเสนอวิธี และการพัฒนาดัชนีชี้วัดที่เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการสะท้อนปัญหาในการทำงานของบริษัทขนส่ง รวมทั้งเครื่องมือที่แสดงผล และเก็บข้อมูลของระบบขนส่งสินค้าของบริษัท ในรูปของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่สามารถแสดงสถานภาพของกระบวนการขนส่ง และสะท้อนปัญหาการทำงานการขนส่งเพื่อเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจแก้ปัญหา หรือปรับปรุงการทำงานของระบบการขนส่ง

นารีรัตน์ ทรงทิพย์ (2547) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบข้อมูลจากจุดขาย (POS) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในการดำเนินงานด้านการกระจายสินค้า (LOGISTICS) ของเซเว่น อีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษานักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ประสบการณ์ทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และโดยรวมไม่ต่างกัน

มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด และคณะ, (2549) ศึกษาสถานการณ์ท่องเที่ยวสำหรับการท่องเที่ยวของประเทศไทยและประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง (GMS) ได้แก่ กัมพูชา ลาว พม่า และไทย วัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจถึงขนาดของเศรษฐกิจท่องเที่ยว และแนวโน้มการท่องเที่ยวไทยในอนาคต ผลการศึกษารวมจากมุมมองโลจิสติกส์พบว่า ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงทางอากาศ โดยผู้เดินทางจากนานาประเทศที่เข้าสู่ภูมิภาคส่วนใหญ่จะต้องผ่านไทย แต่มีเวียดนามซึ่งมีแนวโน้มจะสร้างตัวเป็นศูนย์กลางเพื่อรับนักท่องเที่ยวจากทวีปอเมริกา การพยากรณ์อนาคตของนักท่องเที่ยวภูมิภาคนี้พบว่ามีแนวโน้มที่สดใส การเจริญเติบโตด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคจะมีแนวโน้มการขยายตัวสูงกว่าอัตราการขยายตัวของโลก และเป็น การขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยระหว่างร้อยละ 7.5 ถึง 15.7 ใน 5 ปีที่ผ่านมา โดยที่เวียดนาม และกัมพูชามีอัตราการเติบโตเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน 2 อันดับแรก เรื่องที่ 2 เปรียบเทียบสมรรถนะระบบ โลจิสติกส์สารสนเทศของประเทศไทยกับประเทศสิงคโปร์ วัตถุประสงค์เพื่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านซัพพลาย ด้วยการวิเคราะห์เทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษา เว็บไซต์ของสิงคโปร์และของไทยมีความน่าดึงดูดใจทัดเทียมกัน แต่ในแง่การใช้งาน สิงคโปร์มีรายการย่อยมากกว่าไทย 300 รายการและมีการบูรณาการข้อมูลดีกว่า และการศึกษาเว็บไซต์ของเอกชนไทยที่ทำธุรกิจด้านการท่องเที่ยว โดยศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลของเว็บไซต์จำนวน 79 เว็บไซต์พบว่า เว็บไซต์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 88.61) ไม่มีแผนผังเว็บไซต์ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการออกแบบสถาปัตยกรรมสารสนเทศและช่วยในการค้นหา เว็บไซต์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 81.01) ยังไม่เปิดให้จองบริการผ่านระบบออนไลน์ และเรื่องที่ 3 ศึกษาเกี่ยวกับสร้างเกณฑ์เปรียบเทียบสมรรถนะ โลจิสติกส์ ระดับประเทศ-จุดผ่านแดน ระดับจังหวัดเมืองท่องเที่ยว



หลัก-เชียงใหม่ และชุมชน-ชุมชนห้าแห่งคือ บ้านแม่กำปอง บ้านผานกกก บ้านแม่กลางหลวง บ้านห้วยฮี้และบ้านปลายโพงพางวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพร้อม โลจิสติกส์เรื่องการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวผลการศึกษาพบว่าวิธีการปฏิบัติแตกต่างกัน ด้านอรรถประโยชน์มีแนวทางปฏิบัติที่ดีสามารถส่งนักท่องเที่ยวผ่านแดนอย่างมีประสิทธิภาพสูง 10-45 วินาทีต่อคน ระบบผ่านแดนปรับจากการตรวจสอบและอนุญาตไป เป็นการให้บริการมากขึ้นแต่มาตรฐานการให้บริการ (ตามเกณฑ์สมรรถนะที่ทิมวิจัยกำหนด)ยังเหลื่อมล้ำกันอยู่ระหว่างจุดแดนเนื่องจากการจัดการและเทคโนโลยีที่ใช้ เชียงใหม่พบว่าระบบคมนาคมเชื่อมกันสมบูรณ์ไม่มีปัญหาโลจิสติกส์สำหรับในเวลาปกติเปรียบเทียบกับกรุงเทพฯ เวลารถติดในเชียงใหม่คิดเป็นร้อยละ 3-5 ของเวลาปฏิบัติงานของยานยนต์ ขณะที่ในกรุงเทพฯ เวลารถติดคิดเป็นร้อยละ 20-30 ของเวลาปฏิบัติยานยนต์ และจะมีปัญหาเฉพาะในช่วงงานประเพณี ทำให้มียานพาหนะเพิ่มขึ้นร้อยละ 60 และ 20 ตามลำดับ และชุมชนบ้านแม่กำปอง บ้านผานกกก บ้านแม่กลางหลวง บ้านห้วยฮี้ และบ้านปลายโพงพาง พบว่า จุดอ่อนของการท่องเที่ยวชุมชนอยู่ที่ข้อมูลที่จะช่วยทำให้การท่องเที่ยวชุมชนเป็นไปด้วยความสะดวกและสบาย(ตามสภาพ)เพราะการที่ชุมชนไม่มีกระบวนการที่จะเอานักท่องเที่ยวออกมาอย่างรวดเร็วในกรณีฉุกเฉิน และศึกษาความพึงพอใจต่อระบบโลจิสติกส์ในเมืองท่องเที่ยวหลัก พนมเปญ เสียมเรียบ เชียงใหม่ ย่างกุ้ง เวียงจันทน์ และหลวงพระบาง โดยสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง 3,841 ตัวอย่างตามเกณฑ์สมรรถนะที่กำหนด ผลการศึกษาทุกเมืองมีปัญหาโลจิสติกส์ในกรณีฉุกเฉิน รดเสีย อุบัติเหตุ เมืองที่มีปัญหาจรรยาจรน้อยที่สุดก็คือ หลวงพระบาง เมืองที่ขาดแคลนบริการโลจิสติกส์ที่สุดคือ ย่างกุ้ง เมืองที่มีค่าคะแนนโลจิสติกส์ที่ดีที่สุดคือ เชียงใหม่ในด้านการไหลของข้อมูลมีจุดเด่นที่ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ที่พักและอาหาร แต่มีจุดอ่อนที่ข้อมูลการขนส่ง เมืองอื่นในอนุภูมิภาคมีปัญหาด้านข้อมูลในระดับเดียวกันทุกเมือง ยกเว้นย่างกุ้งมีปัญหาหนักที่สุดในทุกเรื่อง ทางด้านโลจิสติกส์การเงินพบว่า ไทยมีปัญหาในเรื่องของการคืนค่าภาษีเท่านั้น เมืองอื่นมีปัญหาใกล้เคียงกันทุกเรื่อง โดยเฉพาะการใช้เช็คเดินทางและเครดิตการ์ด ส่วนย่างกุ้งมีปัญหาหนักที่สุดทุกเรื่อง โดยทั่วไปแล้วทุกประเทศได้คะแนนระบบโลจิสติกส์ต่ำกว่าคะแนนความพึงพอใจในด้านแหล่งท่องเที่ยว

รการ บัณฑล (2548) ศึกษาการดำเนินงานตามกระบวนการ โลจิสติกส์(Logistics) ของโรงสีข้าวเพื่อการส่งออก ในธุรกิจการค้าหอมมะลิ (2) ศึกษาปัญหาการดำเนินงานใน 4 กิจกรรมหลักได้แก่การจัดซื้อ(Purchasing) การจัดการคลังสินค้า (Where house Management) การขนส่งและจัดส่งสินค้า (Transportation and delivery) การติดต่อสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Communication and Data Exchange) ของกระบวนการโลจิสติกส์ของโรงสีข้าว (3) พัฒนาดัชนีชี้วัด (KPIs) ที่เหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินการทำงานตามกระบวนการโลจิสติกส์ของโรงสี

ผลการวิจัย แสดงให้เห็นสภาพปัจจุบันในการดำเนินงานตามกระบวนการโลจิสติกส์ของโรงสีข้าว เพื่อการส่งออก ในจังหวัดร้อยเอ็ด นอกจากนั้นทำให้ทราบปัญหาการดำเนินงานใน 4 กิจกรรมหลัก และผลการวิจัยสามารถพัฒนาดัชนีชี้วัดที่เหมาะสมได้ โดยแบ่งเป็นกลุ่ม 2 กลุ่มดัชนี กลุ่มแรก ดัชนี วัดจากการสอบถามการดำเนินงานใน 4 กิจกรรมไปใช้ ได้ดัชนีชี้วัดแบ่งตามกิจกรรมดังนี้ การ จัดซื้อ 9 ดัชนี การจัดการคลังสินค้า 12 ดัชนี การขนส่งและการจัดส่งสินค้า 5 ดัชนี การ ติดต่อบริษัทและแลกเปลี่ยนข้อมูล 6 ดัชนี และกลุ่มที่สอง ดัชนีจากการแปลงปัญหา โดยแบ่งตาม กิจกรรมดังนี้ การจัดซื้อ 6 ดัชนี การจัดการคลังสินค้า 12 ดัชนี การขนส่งและจัดส่งสินค้า 4 ดัชนี การติดต่อบริษัทและแลกเปลี่ยนข้อมูล 4 ดัชนี ผลการศึกษาทำให้ได้ดัชนีชี้วัดจากการสังเคราะห์ทั้ง 2 กลุ่มดัชนี รวมทั้งสิ้น 40 ดัชนี เมื่อนำดัชนีชี้วัดไปสอบถามผู้ใช้งานจริง ได้ข้อมูลดัชนีชี้วัด ร้อยละ 71.43 เมื่อเปรียบเทียบดัชนีที่ได้จากธุรกิจโรงสีข้าว และอุตสาหกรรมอื่น พบว่ามีลักษณะดัชนีชี้วัด ที่แตกต่างกัน ตามประเภทอุตสาหกรรมและกระบวนการ โลจิสติกส์ที่มุ่งเน้น อย่างไรก็ตามมีดัชนีชี้ วัดหลักในการดำเนินกระบวนการ โลจิสติกส์ที่คล้ายกัน

สมชาย พัวจินดาเนตร, วันชัย ริจิรวณิช & สมอนงค์ กันทรวิชัย (2546) ศึกษาการ ออกแบบระบบวัดสมรรถนะที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบ และสืบหาที่มาของ ข้อมูลหรือสาเหตุความบกพร่องของระบบการผลิตในอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้ยางพารา อาศัย เทคนิค แบบเดลฟาย กระบวนการลำดับชั้นเชิงการวิเคราะห์ และเปรียบเทียบแบบเป็นคู่ๆ ผลที่ได้ จากการศึกษานี้คือ โครงสร้างกิจกรรมของระบบอุตสาหกรรมการจัดการทางการผลิต ประกอบด้วย ด้านการจัดองค์การผลิต ด้านทรัพยากรการผลิต และด้านการดำเนินการผลิต สอง คือ ดัชนีชี้วัดสมรรถนะ สำหรับระบบการจัดการทางการผลิตแบ่งตามระดับการบริหาร คือ ดัชนีที่ ใช้สำหรับผู้บริหารระดับสูง มีจำนวน 19 ดัชนี จำแนกเป็นประเภทหลักๆ ได้แก่ งบประมาณ และ ต้นทุนการผลิต ทรัพยากรการผลิต การวางแผนการผลิตและคลัง งานที่ทำซ้ำ และสัดส่วนของ เสียทั้งภายในและภายนอก การส่งมอบลูกค้า และความปลอดภัยการทำงาน ดัชนีที่ใช้สำหรับ ผู้บริหารระดับกลาง และระดับปฏิบัติการจะเป็นดัชนีที่เป็นองค์ประกอบย่อยที่เป็นดัชนีรวม ผู้บริหารระดับสูง สามคือ การประยุกต์ใช้ระบบการผลิตโรงงานตัวอย่างสามารถชี้บ่งให้ผู้บริหาร ได้รับรู้ถึงสถานภาพ และศักยภาพด้านการจัดการทางการผลิตขององค์กร

กันยา อัครอารีย์ และ ประเสริฐ อัครประดมพงศ์ (2546) ศึกษาการพัฒนาดัชนีวัด สมรรถนะหลักของฝ่ายโรงงานให้มีนโยบายการบริหารงาน และครอบคลุมมุมมองที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานตามวิธีการดำเนินการแบบ คุณภาพ พร้อมทั้งปรับปรุงเอกสารในการเก็บข้อมูลใน การเก็บข้อมูล และติดตามผลดัชนีวัดสมรรถนะหลักในแนวการพัฒนาผล พบว่า ดัชนีวัดสมรรถนะ หลักหลังการพัฒนา มีความเหมาะสมกับฝ่ายโรงงานมากกว่าดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลักเดิม โดยมี

คะแนนความเหมาะสมเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 19.5 คะแนนเป็น 43.5 คะแนน (เต็ม 50) กรณีศึกษาสามารถนำดัชนีวัดสมรรถนะหลักมาใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานทั้งด้านการลดต้นทุนการผลิต การสร้างความพึงพอใจ การพัฒนาบุคลากร และปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการ การปรับปรุงคุณภาพสินค้า

ดวงพรรณ กริชชาญชัย, วิโรจน์ ศรีสุรภานนท์, ดวงกมล แก้วสกุล & ศิริพงษ์ ตรีเพชร (2546) ศึกษาประสิทธิภาพของระบบการทำงานของรถขนส่งสินค้าอุปโภค เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ ซึ่งผลการศึกษานำเสนอวิธี และการพัฒนาดัชนีชี้วัดที่เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการสะท้อนปัญหาในการทำงานของบริษัทขนส่ง รวมทั้งเครื่องมือที่แสดงผล และเก็บข้อมูลของระบบขนส่งสินค้าของบริษัท ในรูปของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่สามารถแสดงสถานภาพของกระบวนการขนส่ง และสะท้อนปัญหาการทำงานการขนส่งเพื่อเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจแก้ปัญหา หรือปรับปรุงการทำงานของระบบการขนส่ง

สุพรรณ สุดสนธิ์ และ อภิชาติ โสภางแดง (2546) ศึกษาตัวแบบทางคณิตศาสตร์เครือข่ายโลจิสติกส์ สำหรับการขนส่งขาออก เป็นการบูรณาการกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานโลจิสติกส์ขาออก-เข้าด้วยกัน เพื่อให้ได้รูปแบบการกระจายสินค้าที่เหมาะสม ทั้งการขนส่งจากโรงงานผลิตไปยังศูนย์กระจายสินค้า (DCs) จากศูนย์กระจายสินค้า (DCs) ไปยังที่ตั้งลูกค้า กรณีศึกษาโรงงานใส่กรอกปลาพาสเจอร์ ทำการทดสอบเพื่อวิเคราะห์หาจำนวนศูนย์กระจายสินค้า (DCs) ตำแหน่งที่ตั้ง และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสมกับต้นทุน โรงงานมีลูกค้าประจำ 28 รายใหญ่ กระจายในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศไทย 13 จังหวัด โดยให้ 13 จังหวัด เป็นศูนย์กระจายสินค้าเบื้องต้น ผลการศึกษาการศึกษาตัวแบบทางคณิตศาสตร์ พบว่า ศูนย์กระจายสินค้าที่มีความเหมาะสมต่อการเปิดให้บริการลูกค้า มี 4 แห่ง ได้แก่ (DC1) (DC5) (DC8) (DC11) และมีพื้นที่จัดเก็บผลิตภัณฑ์ของแต่ละศูนย์กระจายสินค้าที่เปิด คือ 14.30, 11.0, 63.30, 16.0 ตารางเมตร รวมทั้งแสดงปริมาณผลิตภัณฑ์ที่ขนส่งเข้าสู่ศูนย์กระจายสินค้า โดยมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า

Rick Ballard, Les Beaumont, Mark Bennett (2002) ศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการขนส่งทางถนน เพื่อชี้วัดการดำเนินการที่ไม่เกิดประโยชน์โดยใช้ดัชนีชี้วัด มีการสำรวจตัวอย่างในกลุ่มการค้าปลีกที่ไม่ใช่อาหารรวมถึงผู้จำหน่ายสินค้า (Supplier) อุตสาหกรรมการผลิต (Manufacturer) และผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ (Service Logistic providers) มีการกำหนดส่วนในการสำรวจเป็น 5 ส่วน ใหญ่ๆ ได้แก่ การใช้ประโยชน์จากความสามารถในการบรรทุก (Vehicle capacity utilization) การขนส่งเที่ยวเปล่า (Empty running) การใช้ประโยชน์ของเวลา (Time utilization) ความคลาดเคลื่อนของตารางเวลา (Deviation from schedule) และประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง (Fuel

efficiency) โดยมีการคัดเลือกตัวดัชนีชี้วัดการดำเนินงาน (KPIs) ที่เหมาะสมในการใช้ประโยชน์ (Utilization) ประสิทธิภาพการผลิต (Productivity) ความสัมพันธ์ของการใช้พลังงานและประสิทธิภาพ (Energy consumption and efficiency) ในการเก็บข้อมูลมีการเก็บข้อมูลใน 3 ส่วน 1) การเก็บข้อมูลทั่วไป (General fleet data) 2) การสรุปการใช้ยานพาหนะเกินเวลา (Summary of vehicle utilization over time) 3) รายละเอียดการขนส่งที่มีการบันทึกเป็นสถิติไว้ (Detailed Trip audit)

Kim Hassall (2001) ศึกษาลักษณะกระบวนการโลจิสติกส์ในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากทวีปต่างๆ 4 ทวีป เพื่อดูความหลากหลายของการวัดผลดัชนีในการทำสอบการดำเนินงานตามกระบวนการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบ B2B และแบบ B2C สืบมาจาก 40 บริษัท เมื่อดำเนินการวิเคราะห์ ผู้ค้าปลีกผ่านอินเทอร์เน็ตและผู้ดำเนินงานโลจิสติกส์ ผลการศึกษาสามารถแบ่งการดำเนินงานการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ออกได้เป็น 5 ด้าน ตามพื้นที่ธุรกิจหรือการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีข้อมูล มีดัชนีชี้วัดในงานจำนวน 22 ดัชนี ส่วนดัชนีที่ใช้บ่อยจำนวน 3 ดัชนี ด้านการเงิน มีดัชนีชี้วัดในการดำเนินงานจำนวน 36 ดัชนี ส่วนดัชนีที่ใช้บ่อยจำนวน 2 ดัชนี ด้านธุรกิจหรือการดำเนินงานมีดัชนีชี้วัดในการดำเนินงานจำนวน 39 ดัชนี ส่วนดัชนีที่ใช้บ่อยจำนวน 5 ดัชนี ด้านความเสี่ยงและคุณภาพมีดัชนีชี้วัดในการดำเนินงานจำนวน 17 ดัชนี ส่วนดัชนีที่ใช้บ่อยจำนวน 3 ดัชนี และด้านกลยุทธ์และการบริการมีดัชนีชี้วัดในการดำเนินงานจำนวน 9 ดัชนี ส่วนดัชนีที่ใช้บ่อยจำนวน 3 ดัชนี

Alan McKinnon, Yongli Ge & Duncan Leuchars (2003) ศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพขนส่งในธุรกิจอาหารแช่แข็งในประเทศอังกฤษ เป็นการสำรวจดัชนีชี้วัดสมรรถนะในการขนส่งอาหารแช่แข็ง จากบริษัทจำนวนทั้งสิ้น 28 บริษัท ผลการศึกษาสามารถแบ่งดัชนีชี้วัดการดำเนินงานของธุรกิจได้เป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มที่หนึ่ง การใช้ประโยชน์ความจุของรถและน้ำหนักบรรทุก ได้แก่ ดัชนีวัดน้ำหนักบรรทุก จำนวนชั้นวางสินค้า เฉลี่ยความสูงของชั้น กลุ่มที่สอง การขนส่งเที่ยวเปล่า ได้แก่ ดัชนีวัดการเดินรถเที่ยวเปล่า กลุ่มที่สาม การใช้ประโยชน์จากเวลาแบ่งการวัดออกเป็น 7 กิจกรรม ได้แก่ ระยะเวลาการวิ่งบนถนน ระยะเวลาช่วงที่หยุดพักระหว่างการวิ่ง ระยะเวลาขนส่งสินค้าขึ้นและลงสินค้า ระยะเวลาที่ล่าช้าหรือไม่เดินรถ ระยะเวลาการบำรุงรักษาหรือซ่อมแซม การส่งเที่ยวเปล่าและการอยู่กับที่ กลุ่มที่สี่ การผันผวนของตารางเวลาการขนส่ง ได้แก่ ดัชนีวัด ปัญหาที่จุดขนสินค้าขึ้น ปัญหาที่การขนส่ง ปัญหาการทำงานของบริษัทเอง ปัญหาการติดขัดของการจราจร ปัญหาอุปกรณ์เสีย กลุ่มที่ห้า ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง ได้แก่ ดัชนีวัด จำนวนลิตรต่อกิโลเมตร และเฉลี่ยระยะทางตลอดปี

Ming-Kuen Chen, Chung-Min Wu (2003) ศึกษาการพิสูจน์และการวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานะและแนวโน้มการปรับตัวของเทคโนโลยีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีการสื่อสาร ประเทศไต้หวัน รวมถึงสภาพสถานการณ์ปัจจุบันและวิเคราะห์ลักษณะของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีการสื่อสาร การดำเนินตามกลยุทธ์การปรับตัว รูปแบบของโมเดลที่สามารถนำมาใช้ในการศึกษา ส่วนการประยุกต์โครงสร้างการสื่อสาร สภาพการแข่งขันและแนวคิดเกี่ยวกับการค้าแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Business) ความต้องการเกี่ยวกับการบริการสื่อสารและโมเดล การใช้ดัชนีชี้วัดการดำเนินงานในการศึกษาการดำเนินการของการค้าแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเตรียมการปรับปรุงแก้ไขอุปสรรคของการค้าผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในอดีต โดยมีการจัดทำ ดัชนีชี้วัดให้มีความสอดคล้องกันอุตสาหกรรมมากที่สุด มีการจัดทำฝ่ายพัฒนา และจัดทำตัวดัชนีที่เกี่ยวข้องกับ 1) การวิจัยและพัฒนาสินค้าและชิ้นส่วน เช่น นวัตกรรม ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและพัฒนา และระยะเวลาการไปสู่ตลาด เป็นต้น 2) การจัดการตราสินค้าและช่องทาง เช่น ลักษณะตราสินค้า และช่องทาง ลูกค้า ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ 3) สินค้าใหม่ ดัชนีที่เกี่ยวกับ Supply Chain Management เช่น อัตราการหมุนเวียน อัตราการสั่งเติม เป็นต้น เกี่ยวกับ DCM ความต้องการ เช่น การสั่งซื้อ การกระจาย เป็นต้น 4) การจัดการ โลจิสติกส์โลกจัดทำดัชนีที่เกี่ยวกับกระบวนการในโลก และการจัดการ Track and Trace ของโลจิสติกส์ แล้วทำการเลือกโมเดลที่เหมาะสมในการนำไปใช้เป็นช่องทางในการค้าระหว่างธุรกิจกับธุรกิจได้อย่างได้ผลทันสถานการณ์

Mike Toten (2005) อธิบายการใช้ดัชนีชี้วัดการดำเนินงานภายในองค์กร โดยใช้หลักการ SMARTA คือ Specific, Measurable, Agreed to, Realistic, Timely, Aligned และมีการดำเนินงานที่สมดุล ระหว่างสิ่งต่างๆ มีการหาชนิดของดัชนี ประกอบด้วย การวัดทางการเงินและไม่เป็นตัวเงิน การวัดผลระยะสั้นและระยะยาว การขับเคลื่อนตัวชี้วัดและผลที่ออกมา การวัดเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ การวัดดัชนีชี้วัดแบบนำและแบบตามจำนวนดัชนีชี้วัดที่ธุรกิจส่วนใหญ่มีดัชนีใช้ ประมาณ 20 ดัชนี สำหรับประสิทธิภาพในการพัฒนาและตั้งดัชนี ต้องมีการจัดทำให้ครอบคลุมตามความต้องการและมีการประชุมหาดัชนีที่จะนำมาใช้ในธุรกิจ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินการ

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ Survey Research เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศตามตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยว เกาะช้าง, เกาะลันตา, เกาะเสม็ด ในการศึกษาครั้งนี้ได้ครอบคลุมกระบวนการระเบียบวิธีการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

##### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนครั้ง รูปแบบการท่องเที่ยว รายได้ของนักท่องเที่ยว ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ตามตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาดและคมสัน สุริยะ, (2551) 3 ด้าน คือ ด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ ด้านการไหลเวียนทางการเงิน ด้านการไหลเวียนทางสารสนเทศ ดังตารางแสดงที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงการกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล	ตัวแปรตาม การจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว 3 ด้าน
1. เพศ 2. อายุ 3. จำนวนครั้งการท่องเที่ยว 4. รูปแบบการท่องเที่ยว 5. รายได้	1. การไหลเวียนทางด้านกายภาพ 2. การไหลเวียนทางการเงิน 3. การไหลเวียนทางสารสนเทศ

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.2.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยเที่ยวเกาะช้างจังหวัดตราด เกาะล้าน จังหวัดชลบุรี และเกาะเสม็ดจังหวัดระยอง จำนวน 812,093 คน ได้จากค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ของข้อมูล จำนวนนักท่องเที่ยว ปี 2546 -2550 ดังตารางข้อมูลที่ 3.1

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามพื้นที่ท่องเที่ยว ปี 2546 - 2550

หน่วย:คน

สถานที่	จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย					รวม	$\bar{X}$
	2546	2547	2548	2549	2550		
เกาะช้าง	319,523	361,465	435,522	609,473	630,514	2,356,497	471,299
เกาะล้าน	29,700	34,080	46,608	51,305	59,768	221,461	44,292
เกาะเสม็ด	227,916	241,360	308,595	322,446	369,450	1,469,767	293,953
รวม	579,685	639,452	793,273	985,773	1,062,282	4,060,465	812,093

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ทท. (2551)

ประชากร หาได้จากค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad N &= \frac{\text{ผลรวมของจำนวนนักท่องเที่ยว}}{\text{จำนวนปีที่เก็บข้อมูล}} \\ &= \frac{4,060,465}{5} \end{aligned}$$

$$N = 812,093$$

ประชากรคำนวณได้คือ = 812,093 คน

### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ซึ่งมีประชากรนับได้ Finite Population จำนวน 812,093 คน ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ .05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะคำนวณได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง หาได้จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการคำนวณ

$$\begin{aligned} n &= \frac{812,093}{1 + 812,093 (0.05)^2} \\ &= \frac{812,093}{1 + 812,093 (0.0025)} \\ &= \frac{812,093}{1 + 2,030.23} \end{aligned}$$



$$= \frac{812,093}{2,031}$$

$$= 399.85 \text{ ราย}$$

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ 399 ราย

ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น Stratified Sampling แบ่งจำนวนของกลุ่มตัวอย่างออกตามจำนวนกลุ่มประชากร โดยใช้สัดส่วนของประชากรแต่ละกลุ่มเป็นตัวแบ่ง ได้แก่ เกาะช้างเก็บข้อมูลจำนวน 232 ราย เกาะล้านเก็บข้อมูลจำนวน 22 ราย และเกาะเสม็ดเก็บข้อมูลจำนวน 145 คน รวมเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 399 ราย ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเก็บข้อมูล

หน่วย: คน

สถานที่ท่องเที่ยว	จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด 812,093 คน		
	เกาะช้าง	เกาะล้าน	เกาะเสม็ด
จำนวนประชากรแต่ละแห่ง	471,299 คน	44,292 คน	293,953 คน
จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวจากขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 399 คน	$399 \times \frac{471,299}{812,093}$	$399 \times \frac{44,292}{812,093}$	$399 \times \frac{293,953}{812,093}$
	232	22	145

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย Sampling Random Sampling เพื่อสุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวแต่ละแห่งตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่คำนวณ

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการศึกษาทางสังคมศาสตร์ คือ แบบสอบถาม Questionnaire ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามแบบปิด Close-Ended Questions เป็นแบบตรวจสอบรายการ Check List และแบบมาตราส่วน Rating Scale และข้อคำถามแบบเปิด Open Ended Questions ดังนี้

3.3.1 ลักษณะเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ จำนวนครั้งที่มาเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยว รายได้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปิด Close-Ended Questions แบบตรวจสอบรายการ Check List มีข้อความจำนวน 5 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลการมาเที่ยวเกี่ยวกับ ระยะเวลาในการมาเที่ยว การใช้ยานพาหนะในการมาเที่ยว และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการมาเที่ยว เป็นคำถามแบบเปิด Open Ended Questions มีข้อความจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ ด้านการท่องเที่ยว ลักษณะแบบสอบถามแบบปิด Close-Ended Questions แบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale มีข้อความจำนวน 28 ข้อ ดังนี้

- การไหลเวียนทางด้านกายภาพ Physical Flows จำนวน 17 ข้อ
- การไหลเวียนทางการเงิน Financial Flows จำนวน 5 ข้อ
- การไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ Information Flows จำนวน 6 ข้อ

ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินตามวิธีของลิเคิร์ต Likert ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าน้ำหนักของตัวเลือกตอบ
ระดับสูงมาก	พึงพอใจมากที่สุด กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
ระดับสูงหรือ	พึงพอใจมาก กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
ระดับปานกลาง	พึงพอใจปานกลาง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
ระดับต่ำ	พึงพอใจน้อย กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
ระดับต่ำมาก	พึงพอใจน้อยมาก กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

เกณฑ์ในการแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ การท่องเที่ยว กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อยมาก

ส่วนในด้านการแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานชูศรี วงศ์รัตน์, 541:74 ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ดังนี้คือ

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00-0.999 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์  
ท่องเที่ยวไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.000 ขึ้นไป หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์  
ท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันมาก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเปิด Open Ended

3.3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม Questionnaire ได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสารตำรา และ ผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถาม Item ของแบบสอบถาม

2. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการใช้ในการศึกษาและกำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษาโดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

3. กำหนด ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและขอบเขตที่ต้องการทราบของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของผลการศึกษา

4. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

5. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบรายละเอียด ความถูกต้องสมบูรณ์ และครอบคลุมเนื้อหาข้อคำถามทุกข้อ หลังจากอาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาและตรวจสอบพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะแล้ว ผู้ศึกษาจึงนำมาปรับปรุงแก้ไข

6. ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามฉบับร่าง ไปให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้/ทักษะความสามารถในเรื่องที่ทำการศึกษา พิจารณาแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน ดังรายชื่อต่อไปนี้

1) อาจารย์ ดร. ชัชพล มงคลิก ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการ ใชู้ปทานแบบบูรณา

2) ผศ.ดร. ชุตีระ ระบอบ ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

3) หม่อมหลวงปิยะ โสภาส เกษมสันต์ อาจารย์ประจำภาควิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ

7. เมื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสม และ ความถูกต้องของสำนวนภาษา หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาผู้ศึกษาจึงนำมาหาค่าเฉลี่ย แล้วจึงนำมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข

8. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามฉบับที่ผ่านการปรับปรุงโดยที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ Try-out กับกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 20 ชุด

9. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามฉบับที่นำไปทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าจำแนก และค่าความเชื่อมั่น โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS Statistical Package for the Social Science for Windows โดยแบบสอบถามที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ Check List จะนำมาทดสอบหาค่าอำนาจจำแนก Discrimination และแบบสอบถามที่เป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale จะนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น Reliability

10. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง ก่อนนำไปใช้จริง แบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการออกไปเก็บแบบสอบถามตามสถานที่ท่องเที่ยวด้วยตนเอง

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ Primary data เป็นข้อมูลที่ได้โดยตรงจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่เกาะช้างจังหวัดตราด แจกแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยว จำนวน 232 ชุด เกาะล้านจังหวัดชลบุรี แจกแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยว จำนวน 22 ชุด เกาะเสม็ดจังหวัดระยอง แจกแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยว จำนวน 145 ชุด รวม 399 ชุด การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ณ สถานที่โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ศึกษาทำหนังสือขอความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตเพื่อประสานงานและขอความร่วมมือ และอนุเคราะห์ ในการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการให้เช่าอาศัยที่พัก ผู้ประกอบการร้านค้าหรือร้านอาหาร ผู้ประกอบการขนส่ง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่เกาะช้างจังหวัดตราด เกาะล้านจังหวัดชลบุรี เกาะเสม็ดจังหวัดระยอง

2. ยื่นหนังสือขอความร่วมมือในเก็บข้อมูลพร้อมกับแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยว พร้อมทั้งผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คน เก็บแบบสอบถามคืนมา ป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จำนวน ทั้งหมด 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99 % ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 10 พฤษภาคม 2552 ถึงวันที่ 3 สิงหาคม 2552

3.4.2 ทฤษฎี Secondary data ใช้วิธีการศึกษาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สถิตินักท่องเที่ยวแบบ Domestic Tourism การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ททท. ดัชนีชี้วัดโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ทฤษฎีตัวชี้วัดด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ทฤษฎีความพึงพอใจ ตลอดจนกรอบแนวคิดของ

นักวิชาการร่วมกับนักศึกษาซึ่งเก็บรวบรวมจากรวมทั้งข้อมูลจากระบบออนไลน์ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาโดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงพรรณนา Descriptive analysis

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS. Statistical Package for the Social Science for Windows ซึ่งมีการประมวลข้อมูลเป็นขั้นตอนคือ หลังจากตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้มาเปลี่ยนแปลงเป็นรหัสตัวเลข Code แล้วบันทึกรหัสลงไปเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการบันทึกข้อมูลที่ได้ทั้งหมดลงไปเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

3.5.1 การคำนวณหาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามตอนที่ 1 มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ Check List ใช้วิธีการหาค่าความถี่ Frequency แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ Percentage ในเรื่อง เพศ อายุ จำนวนครั้งที่มาเที่ยว รูปแบบการมาเที่ยว รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.5.2 การคำนวณหาข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จากแบบสอบถามตอนที่ 2 มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย Mean: และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation: S.D.

3.5.3 การคำนวณหาข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพศ อายุ จำนวนครั้งที่มาเที่ยว รูปแบบการมาเที่ยว และรายได้ ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยแบบสองทาง Compare Means

3.5.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพศ อายุ จำนวนครั้งที่มาเที่ยว รูปแบบการมาเที่ยว สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพศ จำนวนครั้งที่มาเที่ยว และรูปแบบการมาเที่ยว ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test ส่วนปัจจัยบุคคลที่เกี่ยวข้อง อายุ รายได้ ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแตกต่างความแปรปรวนทางเดียว ANOVA กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะวิเคราะห์ความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้วิธี Scheffer Analysis

3.5.5 การคำนวณหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด Open-ended ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา Content Analysis แล้วสรุปออกมาเป็นค่าความถี่ Frequency และเชิงพรรณนา Descriptive analysis

## บทที่ 4

### ผลการการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาใช้รูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ Survey Research และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ในพื้นที่ท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เป็นเกาะเหมือนกัน จำนวน 3 เกาะ ได้แก่ (1) เกาะช้างจังหวัดตราด แจกแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยว จำนวน 232 คน (2) เกาะล้านจังหวัดชลบุรี แจกแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยว จำนวน 22 คน (3) เกาะเสม็ดจังหวัดระยอง แจกแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยว จำนวน 145 คน รวม 399 คน ผลการศึกษาได้แบ่งเพื่อนำเสนอข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว
3. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวและคำแนะนำอื่นๆ
4. การทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ Check list ประกอบด้วย เพศ อายุ จำนวนครั้งที่มาเที่ยว รูปแบบการมาเที่ยว รายได้ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษายปรากฏดังตารางที่ 4.1-4.5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลเพศของนักท่องเที่ยว

เพศ	เกาะช้าง		เกาะล้าน		เกาะเสม็ด		รวมทั้งหมด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	113	48.0	12	55.0	59	41.0	184	46.0
หญิง	119	52.0	10	45.0	86	59.0	215	54.0
รวม	232	100.0	22	100.0	145	100.0	399	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่โดยรวมเป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมา คือนักท่องเที่ยวเพศชาย จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุของนักท่องเที่ยว

อายุ	เกาะช้าง		เกาะลันตา		เกาะเสม็ด		รวมทั้งหมด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	15	7.0	2	7.0	10	7.0	26	7.0
20 – 25 ปี	78	34.0	6	29.0	40	28.0	124	30.0
มากกว่า 25 ปี	49	21.0	5	24.0	32	22.0	86	22.0
มากกว่า 30 ปี -35 ปี	41	18.0	4	17.0	38	26.0	83	21.0
35 ปี ขึ้นไป	50	21.0	5	23.0	25	17.0	80	20.0
รวม	232	100.0	22	100.0	145	100.0	399	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 อายุมากกว่า 30 ปี -35 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.0 อายุ 35 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.0 และอายุ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว

จำนวนครั้ง	เกาะช้าง		เกาะลันตา		เกาะเสม็ด		รวมทั้งหมด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มาครั้งแรก	112	48.0	12	56.0	52	36.0	176	44.0
มาเที่ยวซ้ำ	120	52.0	10	54.0	93	74.0	223	56.0
รวม	232	100.0	22	100.0	145	100.0	399	100.0

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่เคยมาท่องเที่ยวแล้วกลับมาเที่ยวซ้ำ คิดเป็นร้อยละ 56.0 นักท่องเที่ยวที่ไม่เคยมาเที่ยวเลยและเพิ่งมาเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 44.0

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรูปแบบการท่องเที่ยว

รูปแบบการท่องเที่ยว	เกาะช้าง		เกาะล้าน		เกาะเสม็ด		รวมทั้งหมด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แบบอิสระ	179	77.0	3	92.0	92	63.0	274	69.0
แบบกรุ๊ปทัวร์	53	23.0	19	54.0	53	38.0	125	31.0
รวม	232	100.0	22	100.0	145	100.0	399	100.0

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวแบบอิสระ คิดเป็นร้อยละ 69.0 และมากท่องเที่ยวแบบกรุ๊ปทัวร์ คิดเป็นร้อยละ 31.0

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ของนักท่องเที่ยว

รายได้	เกาะช้าง		เกาะล้าน		เกาะเสม็ด		รวมทั้งหมด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000	55	24.0	4	18.0	24	17.0	83	21.0
มากกว่า 10,000 - 20,000	91	39.0	9	41.0	62	43.0	162	41.0
มากกว่า 30,000 - 40,000	41	18.0	5	23.0	21	15.0	67	17.0
มากกว่า 40,000 - 50,000	10	4.0	1	5.0	10	7.0	21	5.0
มากกว่า 50,000 - 70,000	10	4.0	1	5.0	7	5.0	18	5.0
มากกว่า 70,000 - 100,000	13	6.0	1	5.0	9	7.0	23	6.0
มากกว่า 100,000	11	5.0	1	5.0	10	7.0	22	6.0
รวม	232	100.0	22	100.0	145	10.0	399	100.0

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่มีรายได้มากที่สุด ช่วงรายได้มากกว่า 10,000 -20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.0 มีรายได้ช่วงมากกว่า 30,000 -40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีรายได้มากกว่า 70,000 – 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.0 และช่วงมีรายได้มากกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.0 เช่นกัน



#### 4.2 ผลการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว

จากการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว โดยภาพรวมและจำแนกตามปัจจัยบุคคลด้าน เพศ อายุ จำนวนครั้งที่มาเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยว และรายได้โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อยมาก

4.2.1 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว โดยภาพรวม ผู้ศึกษาได้แสดงผลการศึกษาข้อมูลที่ได้ตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว โดยภาพรวม 3 ด้าน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
ด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows)	3.32	1.04	ปานกลาง	3
ด้านการไหลเวียนทางการเงิน (Financial Flows)	3.34	1.04	ปานกลาง	2
ด้านการไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ ( Information Flows )	3.43	1.01	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36	1.03	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.36 และนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 1.03 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้าน

การท่องเที่ยว เกาะช้าง เกาะล้าน เกาะเสม็ด ในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ ความพึงใจด้านการไหลเวียนทางการเงิน ด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพมีระดับความพึงพอใจปานกลางตามลำดับ ผู้ศึกษาแสดงรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว เกาะช้าง เกาะล้าน เกาะเสม็ด ที่มีระดับความพึงพอใจในระดับสูง เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางสารสนเทศ (Information Flows) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.43 และนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางสารสนเทศ (Information Flows) แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01

ลำดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางการเงิน (Financial Flows) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.34 และนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางการเงิน (Financial Flows) แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04

ลำดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.32 และนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว เกาะช้าง เกาะล้าน และเกาะเสม็ด ในด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) โดยแยกเป็นรายชื่อดังแสดงในตาราง 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows)

ด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows)	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
ความสะดวกในการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว	3.75	1.02	มาก	1
ความสะดวกในการเดินทางด้วยรถบริการนำ เที่ยว/รถรับจ้าง	3.41	1.12	ปานกลาง	7
ความสะดวกในการเดินทางด้วยเรือ	3.22	1.09	ปานกลาง	11
การอำนวยความสะดวกและเรื่องความปลอดภัย จากเจ้าหน้าที่ของรัฐ	3.22	1.07	ปานกลาง	10
ความสะดวกในการเดินทางด้วยรถบริการ ของ เอกชน	3.19	1.05	ปานกลาง	13
ความสะดวกในการเดินทางโดยเครื่องบิน	3.21	1.17	ปานกลาง	12
ความพร้อมในการให้บริการเรื่องการเดินทางของ บริษัททัวร์นำเที่ยว	3.30	1.09	ปานกลาง	9
ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งอาหารและ เครื่องดื่ม	3.49	1.00	ปานกลาง	4
ความสะดวกในการลงทะเบียนเข้าที่พัก	3.52	1.01	มาก	2
การเดินทางในกรณีฉุกเฉิน เมื่อเกิดอุบัติเหตุด่วน	3.11	1.03	ปานกลาง	16
การได้รับการแก้ไขปัญหาการจราจร	3.16	1.03	ปานกลาง	15
ความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง	3.41	0.95	ปานกลาง	6
ความปลอดภัย ณ สถานที่ท่องเที่ยว	3.17	1.12	ปานกลาง	14
ความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อน	3.50	0.98	มาก	3
ความปลอดภัยในทรัพย์สินของตนเอง	3.45	0.98	ปานกลาง	5
ความปลอดภัย ณ จุดบริการต่างๆ	3.31	0.94	ปานกลาง	8
ความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวโดยระบบ ขนส่งมวลชน (รัฐ)	3.08	1.03	ปานกลาง	17
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32	1.04	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.32 และกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) โดยแยกเป็นรายชื่อ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความสะดวกในการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) มีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 1.02

ลำดับที่ 2 ความสะดวกในการลงทะเบียนเข้าพัก ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) มีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 1.03

ลำดับที่ 3 ความปลอดภัย ณ สถานที่พักแรม ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) มีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.98

ลำดับที่ 4 ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งอาหารและเครื่องดื่ม ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 1.00

ลำดับที่ 5 ความปลอดภัยในทรัพย์สินของตนเอง ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.98

ลำดับที่ 6 ความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) มีระดับ



ลำดับที่ 14 ความปลอดภัย ณ สถานที่ท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 1.12

ลำดับที่ 15 การได้รับการแก้ไขปัญหาการจราจร ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 1.03

ลำดับที่ 16 การเดินทางในกรณีฉุกเฉิน เมื่อเกิดอุบัติเหตุด้าน ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 1.03

ลำดับที่ 17 ความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวโดยระบบขนส่งมวลชน (รัฐ) ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 1.03

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว เกาะช้าง เกาะลัน และเกาะเสม็ด ในด้านการไหลเวียนทางการเงิน (Financial Flows) โดยแยกเป็นรายชื่อดังแสดงในตาราง 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลเวียนทางการเงิน

ด้านการไหลเวียนทางการเงิน (Financial Flows)	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ	ลำดับ
ความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงินกับสถาบัน/ธนาคาร	3.38	1.03	ปานกลาง	3
ความสะดวกในการใช้บัตรเครดิต/บัตรเดบิต	3.41	1.07	ปานกลาง	2
ความสะดวกในการใช้ตู้ ATM	3.52	1.12	มาก	1
ความสะดวกในการใช้เช็ค	2.99	1.15	ปานกลาง	5
ความสะดวกจากระบบรับบริการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการ	3.38	0.96	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.34	1.07	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางการเงิน (Financial Flows) ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.34 และนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางการเงิน (Financial Flows) แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางการเงิน (Financial Flows) โดยแยกเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความสะดวกในการใช้ตู้ ATM ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางการเงิน (Financial Flows) มีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 1.12

ลำดับที่ 2 ความสะดวกในการใช้บัตรเครดิต/บัตรเดบิต ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางการเงิน (Financial Flows) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 1.07

ลำดับที่ 3 ความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงินกับสถาบัน/ธนาคาร ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางการเงิน

(Financial Flows) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 1.12

ลำดับที่ 4 ความสะดวกจากระบบรับบริการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางการเงิน มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.96

ลำดับที่ 5 ความสะดวกในการใช้เช็ค ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางการเงิน (Financial Flows) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 1.15

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยว ด้านการไหลเวียนทางด้านการสารสนเทศ

ด้านการไหลเวียนทางด้านการสารสนเทศ (Information Flows)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเพื่อเตรียมเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว	3.35	0.96	ปานกลาง	6
การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเพื่อเตรียมการเดินทาง	3.37	0.95	ปานกลาง	5
การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเพื่อเตรียมด้านที่พักแรม	3.37	0.95	ปานกลาง	4
การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเพื่อเตรียมเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม	3.44	0.98	ปานกลาง	3
ข้อมูลจากเว็บไซต์	3.53	1.07	มาก	1
ข้อมูลจากสำนักงานการท่องเที่ยว	3.50	1.12	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43	1.01	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนด้านการท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางด้านการสารสนเทศ (Information Flows) ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ



3.43 และนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางสารสนเทศ (Information Flows) แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในด้านการไหลเวียนทางสารสนเทศ (Information Flows) โดยแยกเป็นรายชื่อ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ข้อมูลจากเว็บไซต์ ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในการไหลเวียนทางสารสนเทศ (Information Flows) มีระดับความพึงพอใจมากซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 1.07

ลำดับที่ 2 ข้อมูลจากสำนักงานการท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในการไหลเวียนทางสารสนเทศ (Information Flows) มีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 1.12

ลำดับที่ 3 การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเพื่อเตรียมเรื่องอาหารและเครื่องดื่มที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในการไหลเวียนทางสารสนเทศ (Information Flows) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.98

ลำดับที่ 4 การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเพื่อเตรียมด้านที่พักแรม ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในการไหลเวียนทางสารสนเทศ (Information Flows) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.95

ลำดับที่ 5 การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเพื่อเตรียมการเดินทาง ที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในการไหลเวียนทางสารสนเทศ (Information Flows) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.95

ลำดับที่ 6 การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเพื่อเตรียมเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเป็นการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในการไหลเวียนทางสารสนเทศ (Information Flows) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และระดับ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.96

#### 4.3 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวและคำแนะนำอื่นๆ

จากผลการศึกษาทำให้ทราบความคิดเห็นของธุรกิจจาดนำเที่ยวที่มีต่อระบบ โลจิสติกส์ และคำแนะนำอื่นๆ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนความถี่ของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางที่ 4.10 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอของนักท่องเที่ยว จำแนกตามความถี่

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ควรมีการบำรุงรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่ให้มีความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติ	82
2	ควรมีวิธีการและช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดเด่นให้เข้าถึงตัวของนักท่องเที่ยว	76
3	ควรมีการบริหารจัดการเวลาที่สูญเปล่าในการรอคอยให้เกิดประโยชน์	58
4	ควรมีระบบการควบคุมสิ่งปฏิกูลที่ส่งผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยว	65
5	ควรมีวิธีการบริหารจัดการพื้นที่ของการขนส่งให้ใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น	47
6	ควรให้ภาครัฐเข้ามามีบทบาททั้งการสนับสนุนและควบคุมการใช้ทรัพยากรให้มากขึ้น	10
7	ควรมีการแก้ไขระบบเส้นทางการขนส่งของพื้นที่ท่องเที่ยวลักษณะเกาะ ซึ่งเป็นภูเขา มีอันตรายสูง	5

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการบำรุงรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่ให้มีความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติ จำนวน 82 คนคิดเป็นร้อยละ 23.9 ควรมีวิธีการและช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดเด่นให้เข้าถึงตัวของนักท่องเที่ยวจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ควรมีการบริหารจัดการเวลาที่สูญเปล่าในการรอคอยให้เกิดประโยชน์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ควรมีระบบการควบคุมสิ่งปฏิกูลที่ส่งผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยวจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ควรมีวิธีการบริหารจัดการพื้นที่ของการขนส่งให้ใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น จำนวน 47 คนคิดเป็นร้อยละ 13.7 ควรให้ภาครัฐเข้ามา

บทบาททั้งการสนับสนุนและควบคุมการใช้ทรัพยากรให้มากขึ้น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ควรมีการแก้ไขระบบเส้นทางการขนส่งของพื้นที่ท่องเที่ยวลักษณะเกาะ ซึ่งเป็นภูเขามีสันตราบสูง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

#### 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นการศึกษเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ ด้านการท่องเที่ยว 3 ด้าน คือ ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ด้านการไหลเวียนทางการเงิน ด้านการไหลเวียนทางสารสนเทศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนครั้งที่มาเที่ยว รูปแบบการมาเที่ยว สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเพศ จำนวนครั้งที่มาเที่ยว และรูปแบบการมาเที่ยว ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย T-test ส่วนปัจจัยบุคคลที่เกี่ยวข้อง อายุ รายได้ ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแตกต่างความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะวิเคราะห์ความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้วิธี Scheffer Analysis ผู้ศึกษานำเสนอดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ ด้านการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกัน แสดงข้อมูลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัย เพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	P
ด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows)	เพศชาย	183	4.19	0.44	0.00*
	เพศหญิง	216	2.59	0.71	
ด้านการไหลเวียนทางการเงิน (Financial Flows)	เพศชาย	183	4.25	0.41	0.00*
	เพศหญิง	216	2.70	0.69	
ด้านการไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ (Information Flows)	เพศชาย	183	4.23	0.48	0.00*
	เพศหญิง	216	2.58	0.74	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัย เพศ วิธีการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test

ความพึงพอใจ		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ด้านกายภาพ	Equal variances assumed	41.32	0.00	26.37	397.00	0.00	1.60	0.06	1.48	1.72
	Equal variances not assumed			27.35	366.78	0.00	1.60	0.06	1.48	1.71
ด้านการเงิน	Equal variances assumed	39.21	0.00	26.59	397.00	0.00	1.54	0.06	1.43	1.66
	Equal variances not assumed			27.64	360.12	0.00	1.54	0.06	1.43	1.65
ด้านสารสนเทศ	Equal variances assumed	36.24	0.00	26.03	397.00	0.00	1.65	0.06	1.52	1.77
	Equal Variances not assumed			26.93	372.27	0.00	1.65	0.06	1.53	1.77

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า ความพึงพอใจ

โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการ  
โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์  
ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อายุ

ความพึงพอใจ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
ด้าน กายภาพ	ต่ำกว่า 20 ปี	26	5.00	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	อายุ 20 - 25 ปี	124	4.16	0.28	0.02	4.11	4.21	3.82	5.00
	อายุมากกว่า 25 ปี	85	3.41	0.25	0.03	3.35	3.46	3.06	3.82
	อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	84	2.94	0.11	0.01	2.91	2.96	2.59	3.06
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	80	1.80	0.56	0.06	1.68	1.93	1.00	2.53
	Total	399	3.32	1.00	0.05	3.22	3.42	1.00	5.00
ด้าน การเงิน	ต่ำกว่า 20 ปี	26	5.00	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	อายุ 20 - 25 ปี	124	4.19	0.39	0.03	4.12	4.26	3.80	5.00
	อายุมากกว่า 25 ปี	85	3.45	0.29	0.03	3.39	3.51	3.00	3.80
	อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	84	2.91	0.10	0.01	2.89	2.94	2.80	3.00
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	80	1.80	0.64	0.07	1.65	1.94	1.00	2.80
	Total	399	3.34	1.03	0.05	3.23	3.44	1.00	5.00
ด้าน สารสนเทศ	ต่ำกว่า 20 ปี	26	5.00	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	อายุ 20 - 25 ปี	124	4.17	0.31	0.03	4.12	4.23	4.00	5.00
	อายุมากกว่า 25 ปี	85	3.52	0.37	0.04	3.44	3.60	3.00	4.00
	อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	84	3.00	0.00	0.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	80	2.03	0.72	0.08	1.87	2.19	1.00	3.00
	Total	399	3.41	0.96	0.05	3.32	3.51	1.00	5.00

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์  
ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตาม อายุ

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านกายภาพ	Between Groups	357.05	4.00	89.26	863.81	0.00
	Within Groups	40.71	394.00	0.10		
	Total	397.76	398.00			
ด้านการเงิน	Between Groups	305.08	4.00	76.27	470.78	0.00
	Within Groups	63.83	394.00	0.16		
	Total	368.91	398.00			
ด้านสารสนเทศ	Between Groups	367.87	4.00	91.97	622.03	0.00
	Within Groups	58.25	394.00	0.15		
	Total	426.12	398.00			

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์  
ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแตกต่าง  
ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
กายภาพ	ต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 20 - 25 ปี	0.84*	0.07	0.00	0.63	1.06
		อายุมากกว่า 25 ปี	1.59*	0.07	0.00	1.37	1.82
		อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	2.06*	0.07	0.00	1.84	2.29
		อายุ 35 ปี ขึ้นไป	3.20*	0.07	0.00	2.97	3.42
	อายุ 20 - 25 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-0.84*	0.07	0.00	-1.06	-0.63
		อายุมากกว่า 25 ปี	0.75*	0.05	0.00	0.61	0.89
		อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	1.22*	0.05	0.00	1.08	1.36
		อายุ 35 ปี ขึ้นไป	2.35*	0.05	0.00	2.21	2.50
	อายุมากกว่า 25 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-1.59*	0.07	0.00	-1.82	-1.37
		อายุ 20 - 25 ปี	-0.75*	0.05	0.00	-0.89	-0.61
		อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	0.47*	0.05	0.00	0.32	0.62
		อายุ 35 ปี ขึ้นไป	1.60*	0.05	0.00	1.45	1.76
	อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-2.06*	0.07	0.00	-2.29	-1.84
		อายุ 20 - 25 ปี	-1.22*	0.05	0.00	-1.36	-1.08
		อายุมากกว่า 25 ปี	-0.47*	0.05	0.00	-0.62	-0.32
		อายุ 35 ปี ขึ้นไป	1.13*	0.05	0.00	0.98	1.29
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	ต่ำกว่า 20 ปี	-3.20*	0.07	0.00	-3.42	-2.97
		อายุ 20 - 25 ปี	-2.35*	0.05	0.00	-2.50	-2.21
		อายุมากกว่า 25 ปี	-1.60*	0.05	0.00	-1.76	-1.45
		อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	-1.13*	0.05	0.00	-1.29	-0.98
อายุมากกว่า 25 ปี		-1.49*	0.06	0.00	-1.69	-1.30	
อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี		-0.97*	0.06	0.00	-1.16	-0.78	
อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี		-1.12*	0.06	0.00	-1.31	-0.93	

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
การเงิน	ต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 20 - 25 ปี	0.83*	0.09	0.00	0.56	1.10
		อายุมากกว่า 25 ปี	1.48*	0.09	0.00	1.20	1.76
		อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	2.00*	0.09	0.00	1.72	2.28
		อายุ 35 ปี ขึ้นไป	2.97*	0.09	0.00	2.69	3.25
	อายุ 20 - 25 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-0.83*	0.09	0.00	-1.10	-0.56
		อายุมากกว่า 25 ปี	0.65*	0.06	0.00	0.47	0.82
		อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	1.17*	0.06	0.00	0.99	1.35
		อายุ 35 ปี ขึ้นไป	2.14*	0.06	0.00	1.96	2.32
	อายุมากกว่า 25 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-1.48*	0.09	0.00	-1.76	-1.20
		อายุ 20 - 25 ปี	-0.65*	0.06	0.00	-0.82	-0.47
		อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	0.52*	0.06	0.00	0.33	0.71
		อายุ 35 ปี ขึ้นไป	1.49*	0.06	0.00	1.30	1.69
	อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-2.00*	0.09	0.00	-2.28	-1.72
		อายุ 20 - 25 ปี	-1.17*	0.06	0.00	-1.35	-0.99
		อายุมากกว่า 25 ปี	-0.52*	0.06	0.00	-0.71	-0.33
		อายุ 35 ปี ขึ้นไป	0.97*	0.06	0.00	0.78	1.16
อายุ 35 ปี ขึ้นไป	ต่ำกว่า 20 ปี	-2.97*	0.09	0.00	-3.25	-2.69	
	อายุ 20 - 25 ปี	-2.14*	0.06	0.00	-2.32	-1.96	
	อายุมากกว่า 25 ปี	-1.49*	0.06	0.00	-1.69	-1.30	
	อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	-0.97*	0.06	0.00	-1.16	-0.78	



ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ด้านสารสนเทศ	ต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 20 - 25 ปี	0.81*	0.08	0.00	0.56	1.07
		อายุมากกว่า 25 ปี	1.55*	0.09	0.00	1.28	1.81
		อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	2.09*	0.09	0.00	1.82	2.35
		อายุ 35 ปี ขึ้นไป	3.20*	0.09	0.00	2.94	3.47
	อายุ 20 - 25 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-0.81*	0.08	0.00	-1.07	-0.56
		อายุมากกว่า 25 ปี	0.74*	0.05	0.00	0.57	0.90
		อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	1.27*	0.05	0.00	1.10	1.44
		อายุ 35 ปี ขึ้นไป	2.39*	0.06	0.00	2.22	2.56
	อายุมากกว่า 25 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-1.55*	0.09	0.00	-1.81	-1.28
		อายุ 20 - 25 ปี	-0.74*	0.05	0.00	-0.90	-0.57
		อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	0.54*	0.06	0.00	0.35	0.72
		อายุ 35 ปี ขึ้นไป	1.66*	0.06	0.00	1.47	1.84
	อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-2.09*	0.09	0.00	-2.35	-1.82
		อายุ 20 - 25 ปี	-1.27*	0.05	0.00	-1.44	-1.10
		อายุมากกว่า 25 ปี	-0.54*	0.06	0.00	-0.72	-0.35
		อายุ 35 ปี ขึ้นไป	1.12*	0.06	0.00	0.93	1.31
อายุ 35 ปี ขึ้นไป	ต่ำกว่า 20 ปี	-3.20*	0.09	0.00	-3.47	-2.94	
	อายุ 20 - 25 ปี	-2.39*	0.06	0.00	-2.56	-2.22	
	อายุมากกว่า 25 ปี	-1.66*	0.06	0.00	-1.84	-1.47	
	อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	-1.12*	0.06	0.00	-1.31	-0.93	

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์  
ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อายุ วิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดย  
ใช้วิธี Scheffer Analysis

ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ						
อายุ	N	Subset for alpha = 0.05				
		1	2	3	4	5
อายุ 35 ปี ขึ้นไป	80	1.80				
อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	84		2.94			
อายุมากกว่า 25 ปี	85			3.41		
อายุ 20 - 25 ปี	124				4.16	
ต่ำกว่า 20 ปี	26					5.00
Sig.		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ด้านการไหลเวียนทางสารข้อมูล						
อายุ	N	Subset for alpha = 0.05				
		1	2	3	4	5
อายุ 35 ปี ขึ้นไป	80	2.03				
อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	84		3.00			
อายุมากกว่า 25 ปี	85			3.52		
อายุ 20 - 25 ปี	124				4.17	
ต่ำกว่า 20 ปี	26					5.00
Sig.		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ด้านการไหลเวียนทางการเงิน						
อายุ	N	Subset for alpha = 0.05				
		1	2	3	4	5
อายุ 35 ปี ขึ้นไป	80	1.80				
อายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี	84		2.91			
อายุมากกว่า 25 ปี	85			3.45		
อายุ 20 - 25 ปี	124				4.19	
ต่ำกว่า 20 ปี	26					5.00
Sig.		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 จำนวนครั้งมาเที่ยวต่างกัน นักท่องเที่ยวมีความพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวนครั้งที่มาเที่ยว

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้งมาเที่ยว	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
การไหลเวียนด้าน กายภาพ	มาครั้งแรก	176	4.22	0.43	0.03
	มามากกว่า 1 ครั้ง	223	2.62	0.72	0.05
การไหลเวียนด้าน สารข้อมูล	มาครั้งแรก	176	4.27	0.41	0.03
	มามากกว่า 1 ครั้ง	223	2.73	0.70	0.05
การไหลเวียนด้าน การเงิน	มาครั้งแรก	176	4.25	0.47	0.04
	มามากกว่า 1 ครั้ง	223	2.61	0.75	0.05

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ  
 โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวนครั้งที่มาเที่ยวใช้  
 วิธีการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
กายภาพ	Equal variances as- sumed	43.00	0.00	26.08	397.00	0.00	1.60	0.06	1.48	1.72
	Equal variances not assumed			27.57	372.39	0.00	1.60	0.06	1.48	1.71
ข้อมูล	Equal variances as- sumed	35.11	0.00	25.84	397.00	0.00	1.53	0.06	1.42	1.65
	Equal variances not assumed			27.40	367.40	0.00	1.53	0.06	1.42	1.64
การเงิน	Equal variances as- sumed	32.85	0.00	25.32	397.00	0.00	1.64	0.06	1.51	1.76
	Equal variances not assumed			26.65	379.27	0.00	1.64	0.06	1.51	1.76

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่มาเที่ยวของนักท่องเที่ยว พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมมติฐานข้อที่ 4 วิธีการรูปแบบการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ  
 โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามรูปแบบของการ

ความพึงพอใจ	เป็นนักท่องเที่ยวแบบ อิสระ แบบกรุ๊ปทัวร์	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
กายภาพ	วางแผนมาเที่ยวด้วย ตนเอง	274.00	3.84	0.62	0.04
	ให้ผู้อื่น/บริษัทนำเที่ยว วางแผน	125.00	2.19	0.69	0.06
รวมข้อมูล	วางแผนมาเที่ยวด้วย ตนเอง	274.00	3.88	0.63	0.04
	ให้ผู้อื่น/บริษัทนำเที่ยว วางแผน	125.00	2.38	0.74	0.07
การเงิน	วางแผนมาเที่ยวด้วย ตนเอง	274.00	3.87	0.65	0.04
	ให้ผู้อื่น/บริษัทนำเที่ยว วางแผน	125.00	2.17	0.72	0.06

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามรูปแบบของการท่องเที่ยว ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
กายภาพ	Equal variances assumed	5.270	.022	23.778	397	.000	1.64994	.06939	1.51353	1.78636
	Equal variances not assumed			22.87	219.29	0.00	1.65	0.07	1.51	1.79
การเงิน	Equal variances assumed	9.51	0.00	23.39	397.00	0.00	1.70	0.07	1.55	1.84
	Equal variances not assumed			22.56	220.66	0.00	1.70	0.08	1.55	1.84
สารสนเทศ	Equal variances assumed	17.01	0.00	20.96	397.00	0.00	1.50	0.07	1.36	1.64
	Equal variances not assumed			19.72	208.60	0.00	1.50	0.08	1.35	1.65

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่มา

เที่ยวของนักท่องเที่ยว พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามรายได้ของนักท่องเที่ยว

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
กายภาพ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	82.00	4.57	0.38	0.04	4.48	4.65	4.06	5.00
	มากกว่า 10,000 - 20,000 บาท	166.00	3.62	0.37	0.03	3.56	3.67	3.06	4.06
	มากกว่า 30,000 - 40,000 บาท	67.00	2.93	0.08	0.01	2.91	2.95	2.65	3.06
	มากกว่า 40,000 - 50,000 บาท	21.00	2.50	0.06	0.01	2.48	2.53	2.41	2.65
	มากกว่า 50,000 - 70,000 บาท	17.00	2.22	0.14	0.03	2.15	2.29	2.00	2.35
	มากกว่า 70,000 - 100,000 บาท	23.00	1.72	0.23	0.05	1.62	1.82	1.47	2.00
	มากกว่า 100,000 บาท	23.00	1.08	0.17	0.04	1.01	1.16	1.00	1.47
	Total	399.00	3.32	1.00	0.05	3.22	3.42	1.00	5.00
ข้อมูล	ต่ำกว่า 10,000 บาท	82.00	4.58	0.42	0.05		4.67	4.00	5.00
	มากกว่า 10,000 - 20,000 บาท	166.00	3.68	0.40	0.03	3.62	3.74	3.00	4.00
	มากกว่า 30,000 - 40,000 บาท	67.00	3.00	0.00	0.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	มากกว่า 40,000 - 50,000 บาท	21.00	3.00	0.00	0.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	มากกว่า 50,000 - 70,000 บาท	17.00	2.33	0.40	0.10	2.12	2.53	2.00	3.00
	มากกว่า 70,000 - 100,000 บาท	23.00	1.99	0.04	0.01	1.97	2.01	1.80	2.00
	มากกว่า 100,000 บาท	23.00	1.13	0.29	0.06	1.00	1.26	1.00	1.80
	Total	399.00	3.41	0.96	0.05	3.32	3.51	1.00	5.00

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความพึงพอใจ		N	Mean	Std. De- viation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
การเงิน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	82.00	4.66	0.38	0.04	4.58	4.75	4.00	5.00
	มากกว่า 10,000 - 20,000 บาท	166.00	3.61	0.36	0.03	3.55	3.66	3.00	4.00
	มากกว่า 30,000 - 40,000 บาท	67.00	2.90	0.10	0.01	2.88	2.93	2.80	3.00
	มากกว่า 40,000 - 50,000 บาท	21.00	2.75	0.15	0.03	2.68	2.82	2.20	2.80
	มากกว่า 50,000 - 70,000 บาท	17.00	2.04	0.19	0.05	1.94	2.13	1.80	2.20
	มากกว่า 70,000 - 100,000 บาท	23.00	1.69	0.18	0.04	1.61	1.76	1.40	1.80
	มากกว่า 100,000 บาท	23.00	1.03	0.07	0.01	1.00	1.06	1.00	1.20
	Total	399.00	3.34	1.03	0.05	3.23	3.44	1.00	5.00





ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

รายได้	N	Subset for alpha = .05					
		1	2	3	4	5	6
มากกว่า 100,000 บาท	23	1.03					
มากกว่า 70,000 - 100,000 บาท	23		1.69				
มากกว่า 50,000 - 70,000 บาท	17			2.04			
มากกว่า 40,000 - 50,000 บาท	21				2.75		
มากกว่า 30,000 - 40,000 บาท	67				2.90		
มากกว่า 10,000 - 20,000 บาท	166					3.61	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	82						4.66
Sig.		1.00	1.00	1.00	.68	1.00	1.00

รายได้	N	Subset for alpha = .05					
		1	2	3	4	5	6
มากกว่า 100,000 บาท	23	1.13					
มากกว่า 70,000 - 100,000 บาท	23		1.99				
มากกว่า 50,000 - 70,000 บาท	17			2.33			
มากกว่า 30,000 - 40,000 บาท	67				3.00		
มากกว่า 40,000 - 50,000 บาท	21				3.00		
มากกว่า 10,000 - 20,000 บาท	166					3.68	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	82						4.58
Sig.		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เกี่ยวกับรายได้ของนักท่องเที่ยว พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์  
ด้านการท่องเที่ยวในภาพรวม 3 ด้าน จำแนกตามพื้นที่ในการเก็บข้อมูล

พื้นที่เก็บ ข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	ด้านการไหลเวียนทางด้าน กายภาพ (Physical Flows)	ด้านการไหลเวียน ทางการเงิน (Financial Flows)	ด้านการไหลเวียนทางด้าน สารสนเทศ ( Information Flows )
เกาะช้าง	$\bar{X}$	3.57	3.42	3.68
เกาะลันตา	$\bar{X}$	3.55	3.51	3.58
เกาะเสม็ด	$\bar{X}$	3.58	3.48	3.80

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพของท่องเที่ยว  
ด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) ด้านการไหลเวียนทางการเงิน (Financial  
Flows) ด้านการไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ (Information Flows) อธิบายได้ดังนี้

ด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) เกาะเสม็ด มีการจัดการจัดโลจิสติกส์  
ด้านการท่องเที่ยวได้ดีที่สุด โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 เมื่อเทียบกับเกาะลันตา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 และเกาะ  
ช้าง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55

ด้านการไหลเวียนทางการเงิน(Financial Flows) เกาะลันตา มีการจัดการจัดโลจิสติกส์  
ด้านการท่องเที่ยวได้ดีที่สุด โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 เมื่อเทียบกับเกาะเสม็ด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.48 และ  
เกาะช้าง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42

ด้านการไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ (Information Flows) เกาะเสม็ด มีการจัดการ  
จัดโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวได้ดีที่สุด โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 เมื่อเทียบกับเกาะช้าง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่  
3.68และเกาะช้าง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศตามตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยว เกาะช้าง เกาะลันตา และเกาะเสม็ด โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ 4 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระบบการบริหารจัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว
3. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศไทยตามตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในเกาะช้างจังหวัดตราด เกาะลันตาจังหวัดชลบุรี และเกาะเสม็ดจังหวัดระยอง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การสำรวจภาคสนามใช้กลุ่มตัวอย่างการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพื้นที่เกาะช้างจังหวัดตราด เกาะลันตาจังหวัดชลบุรี และเกาะเสม็ดจังหวัดระยอง จำนวน 399 ตัวอย่าง โดยเก็บตัวอย่างพื้นที่เกาะช้าง จำนวน 232 ตัวอย่าง พื้นที่เกาะลันตา จำนวน 22 ตัวอย่าง และพื้นที่เกาะเสม็ด จำนวน 145 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sampling Random Sampling) ในพื้นที่ท่องเที่ยว เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ (Close-Ended Questions) เลือกตอบแบบ (Check List) แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านต่างๆ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นคำถามเปิด (Open Questions)

จากนั้นผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนาและสถิติในการทดสอบสมมติฐาน ในบทที่ 5 นี้จะเป็นการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนครั้งที่มาเที่ยว รูปแบบการมาเที่ยว และรายได้ ของนักท่องเที่ยวเขตพื้นที่ท่องเที่ยวเกาะช้างจังหวัดตราด เกาะล้านจังหวัดชลบุรี และเกาะเสม็ดจังหวัดระยอง ผู้ศึกษาขอเสนอเป็นภาพรวมและข้อสรุปผลที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ ตามลำดับดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยบุคคลที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลเรื่องเพศของนักท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเขตพื้นที่เกาะช้างจังหวัดตราด เกาะล้านจังหวัดชลบุรี และเกาะเสม็ดจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.0 : 46.0

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยบุคคลที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องกับอายุของนักท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวส่วนมากเป็นนักท่องเที่ยววัยรุ่นตอนต้น ถึงวัยรุ่นตอนปลาย เพราะนักท่องเที่ยวมีอายุอยู่ในช่วง 20-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.0 ซึ่งมากกว่า นักท่องเที่ยววัยเด็กและวัยผู้ใหญ่

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยบุคคลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่มาเที่ยวของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวซ้ำ มากกว่านักท่องเที่ยวที่มาเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 56.0 : 44.0 และทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพสูงเพราะนักท่องเที่ยวพึงพอใจและกลับมาเที่ยวซ้ำในแหล่งท่องเที่ยวเดิม

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยบุคคลที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวแบบอิสระ มากกว่านักท่องเที่ยวแบบกรุ๊ปทัวร์ เนื่องจากพิจารณาจากการวางแผนและเลือกรูปแบบการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่วางแผนเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวด้วยตนเอง มากกว่าให้ผู้อื่นหรือบริษัทนำเที่ยววางแผนเลือกให้ คิดเป็นร้อยละ 69.0 : 31.0

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับรายได้ของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เป็นนักท่องเที่ยวที่มีรายได้มากกว่า 10,000 -20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.0 และมีรายได้มากกว่า 30,000 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.0 และนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.0 ซึ่งรายได้ของนักท่องเที่ยวย่อมสะท้อนให้เห็นถึงสถานะทางการเงินของนักท่องเที่ยว และฐานะทางการเงินที่แตกต่างกันย่อมหมายถึงว่านักท่องเที่ยวได้รับการจัดการ โลจิสติกส์ที่แตกต่างกัน

5.1.2 ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตามตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) มี 17 ตัวชี้วัด ด้านการไหลเวียนทางด้านการเงิน (Financial Flows) มี 5 ตัวชี้วัด ด้านการไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ (Information Flows) มี 6 ตัวชี้วัด ผู้ศึกษาขอเสนอผลการศึกษา ดังนี้

ผลการศึกษา ผู้ศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว ตามตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว ท่องเที่ยว (มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคมสัน สุริยะ, 2551) ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.36 และนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 1.03

ด้านที่ 1 ด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) มี 17 ตัวชี้วัดผลการศึกษาคือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตามตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยว พิจารณาเป็นรายตัวชี้วัดแล้วการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ เกาะช้าง เกาะลันตา และเกาะเสม็ด สามารถจัดการ ได้ดีมีประสิทธิภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวได้แก่

- 1) การให้ความสะดวกกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว
- 2) การให้ความสะดวกในการลงทะเลเป็นน้เข้าที่พักผ่อน
- 3) การดูแลรักษาความปลอดภัย ณ สถานที่พักผ่อน

การจัดการ โลจิสติกส์ด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical Flows) ที่ควรพัฒนาเรียงตามระดับความพอใจของนักท่องเที่ยวที่น้อยที่สุดและรองลงมา ได้แก่

- 1) การได้รับการแก้ไขปัญหาการจราจร เมื่อเกิดอุบัติเหตุด่วน
- 2) ความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง จุดบริการต่างๆ ณ สถานที่
- 3) การดูแลรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

ด้านที่ 2 ด้านการไหลเวียนทางด้านการเงิน (Financial Flows) มี 5 ตัวชี้วัดผลการศึกษาคือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตามตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยว พิจารณาเป็นรายตัวชี้วัดแล้วการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ เกาะช้าง เกาะลันตา และเกาะเสม็ด สามารถจัดการ ได้ดีมีประสิทธิภาพในให้รองรับนักท่องเที่ยวได้แก่

- 1) ความสะดวกในการใช้ตู้ ATM
- 2) การอำนวยความสะดวกในการใช้บัตรเครดิต/บัตรเดบิต
- 3) ความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงินกับสถาบัน/ธนาคาร

การจัดการ โลจิสติกส์ด้านการไหลเวียนทางด้านการเงิน (Financial Flows) ที่ควรพัฒนาเรียงตามระดับความพอใจของนักท่องเที่ยวที่น้อยที่สุดและรองลงมา ได้แก่

1) ความสะดวกในการใช้เชื้อ

2) ความสะดวกจากระบบรับบริการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการ

ด้านที่ 3 ด้านการไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ (Information Flows) มี 6 ตัวชี้วัดผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตามตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยว พิจารณาเป็นรายตัวชี้วัดแล้วการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ เกาะช้าง เกาะลันตา และเกาะเสม็ดสามารถจัดการ ได้ดีมีประสิทธิภาพในให้รองรับนักท่องเที่ยวได้แก่

1) ข้อมูลจากเว็บไซต์

2) ข้อมูลจากสำนักงานการท่องเที่ยว

3) การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเพื่อเตรียมเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม

การจัดการโลจิสติกส์ด้านการไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ (Information Flows) ที่ควรพัฒนาเรียงตามระดับความพอใจของนักท่องเที่ยวที่น้อยที่สุดและรองลงมา ได้แก่

1) การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเพื่อเตรียมเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว

2) การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเพื่อเตรียมการเดินทาง

3) การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเพื่อเตรียมด้านที่พักแรม

#### 5.1.3 ความคิดเห็นของธุรกิจจาดนำเที่ยวที่มีต่อระบบโลจิสติกส์ และคำแนะนำอื่นๆ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ควรมีการบำรุงรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่ให้มีความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติเอาไว้ เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดเด่นให้เข้าถึงตัวของนักท่องเที่ยว หาวิธีการบริหารจัดการเวลาที่สูญเสียไปในการรอคอยให้เกิดประโยชน์ มีมาตรการควบคุมสิ่งปฏิกูลที่ส่งผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยว เสนอให้หาแนวทางแก้การบริหารจัดการพื้นที่ของการขนส่งให้ใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น โดยให้ภาครัฐเข้ามามีบทบาททั้งการสนับสนุนและควบคุมการ รวมทั้งแก้ไขปัญหาภูมิระบบเส้นทางการขนส่งของพื้นที่ท่องเที่ยวลักษณะเกาะ ซึ่งเป็นภูเขา มีอันตรายสูง

#### 5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ จำนวนครั้ง รูปแบบการท่องเที่ยว และรายได้ แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐาน 5 ข้อดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 จำนวนครั้งมาเที่ยวต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีความพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า จำนวนครั้งมาเที่ยวต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีความพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกัน โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 วิธีการรูปแบบการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พบว่าวิธีการรูปแบบการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 พบว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศตามตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยว เกาะช้าง เกาะลันตา และเกาะเสม็ด สามารถอภิปรายผลได้ตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ระบบการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศไทยปัจจุบันพบว่า ยังไม่เป็นไปตามการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) ยังขาดการประยุกต์ใช้ศาสตร์ของโลจิสติกส์ เพื่อบริหารจัดการในด้านการเคลื่อนย้าย การไหลเวียน



และความเชื่อมโยงสินค้าและบริการๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านเวลา และต้นทุน เพื่อเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้บริโภค ซึ่งเป็นส่วนเพิ่มและสนับสนุนศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว (มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคมสัน สุริยะ, 2551)

สอดคล้องกับ กงกฤษ หิรัญกิจ ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สทท.) กล่าวว่า ระบบโลจิสติกส์ มีความหมายต่อภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยจะออกในรูปแบบการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพเพราะในเวลานี้ปัญหาภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็น 5 ปัญหาหลัก ที่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะต้องเข้ามาร่วมแก้ไข “ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาของการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวมากกว่า โดยจะเป็นการพานักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวอย่างไร โดยคำนึงถึง 4 ตัวหลักๆ ดังนี้ 1) ความปลอดภัย 2) ประสิทธิภาพ 3) ต้นทุนถูก 4) ความรวดเร็ว ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นเงื่อนไขทางโลจิสติกส์ทั้งสิ้น” หลักการของโลจิสติกส์นั้นจะเป็นการวัดปริมาณว่าจะทำอย่างไรจึงจะได้ปริมาณมาก มีคุณภาพที่ดี มีระยะเวลาที่เหมาะสม และก็มีต้นทุนที่ต่ำซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่งในประเทศไทยยังไม่ได้ 4 ตัววัดนี้ เพราะฉะนั้นถ้าได้พัฒนาการระบบโลจิสติกส์นี้ให้การท่องเที่ยวก็จะทำให้การท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพจะเห็นได้ว่าระบบโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งระบบการสื่อสารคมนาคม ทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และประหยัด จะเป็นตัวผลักดัน การท่องเที่ยวไทยเพิ่มรายได้อย่างมหาศาล

2. ผลการศึกษา ผู้ศึกษาพบกรอบแนวคิดเรื่องตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว (มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคมสัน สุริยะ, 2551) โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าที่ได้รับจากสิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยวและการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวกับความจงรักภักดีต่อแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยว กลับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ การจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การไหลเวียนทางด้านกายภาพ (มี 13 ตัวชี้วัด) การไหลเวียนทางการเงิน (มี 7 ตัวชี้วัด) และการไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ (มี 8 ตัวชี้วัด) การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษานำแนวคิดนี้มาใช้ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การไหลเวียนทางด้านกายภาพ (มี 17 ตัวชี้วัด) การไหลเวียนทางการเงิน (มี 5 ตัวชี้วัด) และการไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ (มี 6 ตัวชี้วัด) รวมทั้งหมด 28 ตัวชี้วัด

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยตามตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ท่องเที่ยวลักษณะเกาะ ได้แก่ เกาะช้าง เกาะล้าน และเกาะเสม็ด พบว่ามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และแสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) ยังขาดการจัดการ โลจิสติกส์ที่ดี

4. ด้านการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในเกาะช้างจังหวัดตราด เกาะล้านจังหวัดชลบุรี และเกาะเสม็ดจังหวัดระยอง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ จำนวนครั้งที่มาเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยว และรายได้ของนักท่องเที่ยว มีผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวแตกต่างกัน ซึ่งการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวที่ดีต้องตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทุกเพศ ทุกวัย ทุกครั้งที่นักท่องเที่ยวได้มาเที่ยว ได้ทั้งแบบกลุ่มนักท่องเที่ยวอิสระหรือแบบกลุ่มนักท่องเที่ยวกรุ๊ปทัวร์

5. ข้อคิดเห็นอื่นๆ ของผู้ศึกษา เห็นว่า พื้นที่เกาะล้านจังหวัดชลบุรี นักท่องเที่ยวเดินทางโดยรถยนต์ได้รับการอำนวยความสะดวกสำหรับสถานที่จอดรถไว้ แล้วลงเรือโดยสารต่อไปยังเกาะล้าน มีการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวที่สะดวกโดยนักท่องเที่ยวจอดรถยนต์ส่วนตัวที่ขั้วมาไว้ที่ท่าเรือ และนั่งเรือที่มีบริการไว้ไปยังเกาะล้าน เวลาที่เรือโดยสารออกจากท่าก็เป็นเวลาที่สม่ำเสมอ 30 นาที/รอบ ค่าโดยสารเรือไม่แพงเมื่อเทียบกับระยะทางที่นั่งไปถึงเมื่อไปถึงจะเดินเท้าไปชายหาด ที่เต็มไปด้วยร้านค้า ร้านอาหาร การจัดพื้นที่มีความเหมาะสม หาดทรายสะอาด มีร้านอาหารและร้านค้าขายของที่ระลึกบริเวณใกล้เคียง และการจัดวางโต๊ะสำหรับให้นักท่องเที่ยวพักริมหาดเป็นระเบียบ การเข้าถึงที่พักอาศัยสะดวก มีสองแถวขนาดเล็กเป็นรถประจำทางของเกาะล้านวิ่งให้บริการทั้งจ่ายตามราคานั่งปกติ หรือจ่ายในราคาเหมาเที่ยว สามารถจัดจ้างให้รถไปส่งยังจุดท่องเที่ยวที่ต้องการ ผู้ขับขีมีความชำนาญในเส้นทางสามารถนำนักท่องเที่ยวเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวตามวัตถุประสงค์ การบริการแบบเป็นกันเองและการทำให้นักท่องเที่ยวเชื่อมั่นในความปลอดภัยสูง เพราะมีหน่วยงานของภาครัฐตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวด้วย

เกาะช้างจังหวัดตราด นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวได้อย่างสะดวกเข้าถึงพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวได้ โดยใช้บริการท่าเรือขนส่งบรรทุกรถยนต์ได้จำนวนหลายคันเรียกว่าเรือเฟอร์รี่ มีขนาดใหญ่มีพื้นที่สำหรับบรรทุกรถยนต์ ประมาณ 10 คัน และรองรับนักท่องเที่ยวได้เกิน 100-150 คน มีเสื้อชูชีพไว้บริการในเรือ มีมินิบาร์และอาหารคบเคี้ยวทาน เครื่องดื่ม บนชั้นบนของเรือโดยสาร สามารถสร้างความบันเทิงได้ตลอดระยะการเดินทางไปถึงเกาะ แต่ข้อเสียเมื่อถึงเทศกาลจะมีจำนวนรถ และนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ทำให้เรือที่ให้บริการมีปัญหาการจราจคับคั่งไม่สามารถเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวข้ามไปยังเกาะได้ในเวลาที่รวดเร็ว เรือบรรทุกต้องสูญเสียเนื่องจากมีเที่ยวเปล่า เพื่อมาบรรทุกนักท่องเที่ยวอีกรอบ เมื่อนักท่องเที่ยวถึงเกาะ สามารถเข้าที่พัก และแหล่งอาหาร ได้อย่างสะดวก ข้อเสียที่พบคือ เส้นทางจราจรบนเกาะช้างที่เป็นจุดท่องเที่ยวที่สวยงาม มีความอันตรายสูง ลักษณะภูมิเทศของเกาะเป็นภูเขา ทางลาดและชัน หากผู้ขับขีรถยนต์ไม่มีความชำนาญ นักท่องเที่ยวจะไม่ปลอดภัย

เกาะเสม็ดจังหวัดระยอง นักท่องเที่ยวเดินทางโดยรถยนต์ได้รับการอำนวยความสะดวกสำหรับสถานที่จอดรถไว้ แล้วลงเรือโดยสารต่อไปยังเกาะล้าน มีการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวที่สะดวกโดยนักท่องเที่ยวจอดรถยนต์ส่วนตัวที่ขับมาไว้ที่ท่าเรือ และนั่งเรือที่มีบริการไว้ไปยังเกาะล้าน เวลาที่เรือโดยสารออกจากท่าก็เป็นเวลาที่สม่ำเสมอ 30 นาที/รอบ ค่าโดยสารเรือไม่แพงเมื่อเทียบกับระยะทางที่นั่งไปถึงเมื่อไปถึงจะเดินเท้าไปชายหาด ที่เต็มไปด้วยร้านค้า ร้านอาหาร การจัดพื้นที่มีความเหมาะสม หาดทรายสะอาด มีร้านอาหารและร้านค้าขายของที่ระลึกบริเวณใกล้เคียง และการจัดวางโต๊ะสำหรับให้นักท่องเที่ยวพักผ่อนเป็นระเบียบ การเข้าถึงที่พักอาศัยสะดวก มีสองแถวขนาดเล็กเป็นรถประจำทางของเกาะล้านวิ่งให้บริการทั้งจ่ายตามราคานั่งปกติหรือจ่ายในราคาเหมาเที่ยว สามารถจัดจ้างให้รถไปส่งยังจุดท่องเที่ยวที่ต้องการ ผู้ขับขี่มีความชำนาญในเส้นทางสามารถนำนักท่องเที่ยวเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวตามวัตถุประสงค์

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ดังนี้

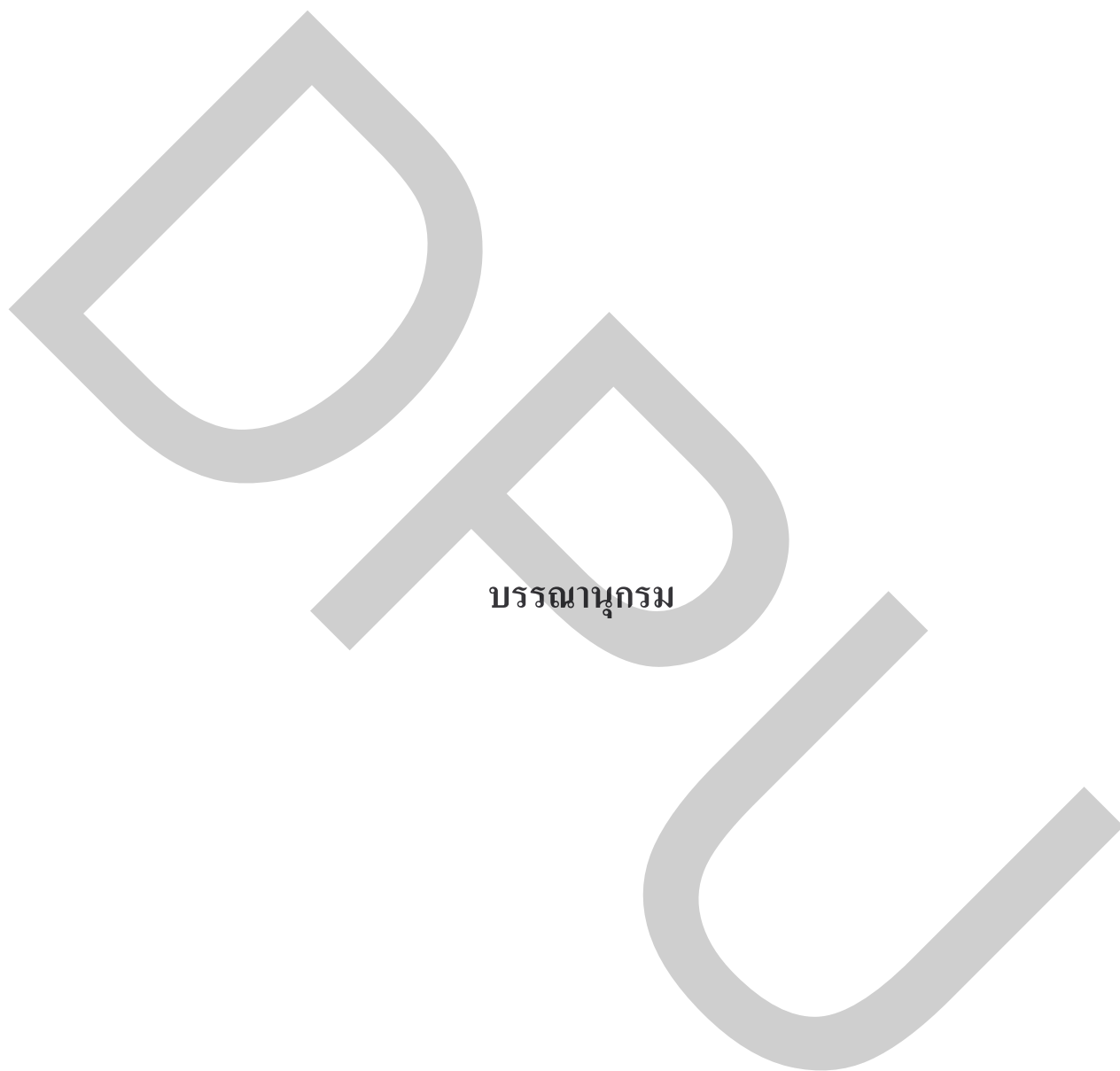
1. หน่วยงานภาครัฐต้องให้ความสำคัญและหาแนวทางการให้ทรัพยากรการท่องเที่ยวของสภาพความสมบูรณ์ทางธรรมชาติไว้คงเดิม เพราะสิ่งนี้จะดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาเที่ยวซ้ำ นักท่องเที่ยวถือเป็นสิ่งที่มีคุณค่าทางจิตใจเมื่อมาพักผ่อนแล้วทำให้นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในครั้งนี้เกิดความพอใจ และเป็นกระบวนการหลักในการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) ให้เกิดประสิทธิภาพ

2. ผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหาร หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชนผู้รับผิดชอบด้านการขนส่ง สถานที่พักแรม และร้านค้าของที่ระลึก ควรมีความรู้ในเรื่องการจัดการโลจิสติกส์เพื่อนำมาใช้ในการบริหารห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้เข้าถึงจุดบริการได้อย่างรวดเร็วปลอดภัย และนักท่องเที่ยวพึงใจที่สุด

3. การท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะ มีการเดินทางท่องเที่ยวแบบ หลายต่อ คือ มีการเดินทางด้วยรถยนต์ และต่อด้วยเรือ และต่อด้วยรถยนต์ เพื่อให้เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ระหว่างการเดินทาง ผู้ศึกษายังไม่พบว่า การเดินทางด้วยช่วงใจจะสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) ได้เลย

การศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาที่ยังไม่ครอบคลุมถึงประเด็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการศึกษา ดังนั้นจึงควรศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องต่อไปนี้

1. ควรศึกษาสภาพปัญหาการจัดการโลจิสติกส์ในห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) เพื่อให้ทราบปัญหาเกี่ยวข้องกับการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่แท้จริง
2. ควรทำการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว กับนักท่องเที่ยวในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาและพัฒนาตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว กับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติในพื้นที่เกาะช้าง เกาะลันตา และเกาะเสม็ด เพื่อนำไปใช้เป็นเกณฑ์สร้างมาตรฐานด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) ให้กับผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ได้พัฒนาให้ตอบสนองนักท่องเที่ยว



**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

กมลชนก สุทธิวาทีนฤพุฒิและคณะ. (ม.ป.ป). การจัดการโลจิสติกส์. กรุงเทพฯ : แมค ทรอฮิล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เอ็นเตอร์ไพรส์.อิงค์.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). การวิเคราะห์สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติการวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี.

มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด และคณะ. (2548). การเปรียบเทียบศักยภาพการท่องเที่ยวของประเทศไทยในกลุ่มอนุภูมิภาค เรื่องการพัฒนากการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืนในภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง ปีที่ 1 และปีที่ 2. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

#### บทความ

ดวงพรรณ กริชชาชญชัย. (2544). “การบริหารโซ่อุปทาน (Supply Chain) แนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์ในศตวรรษที่ 21.” จุฬาลงกรณ์รัว.

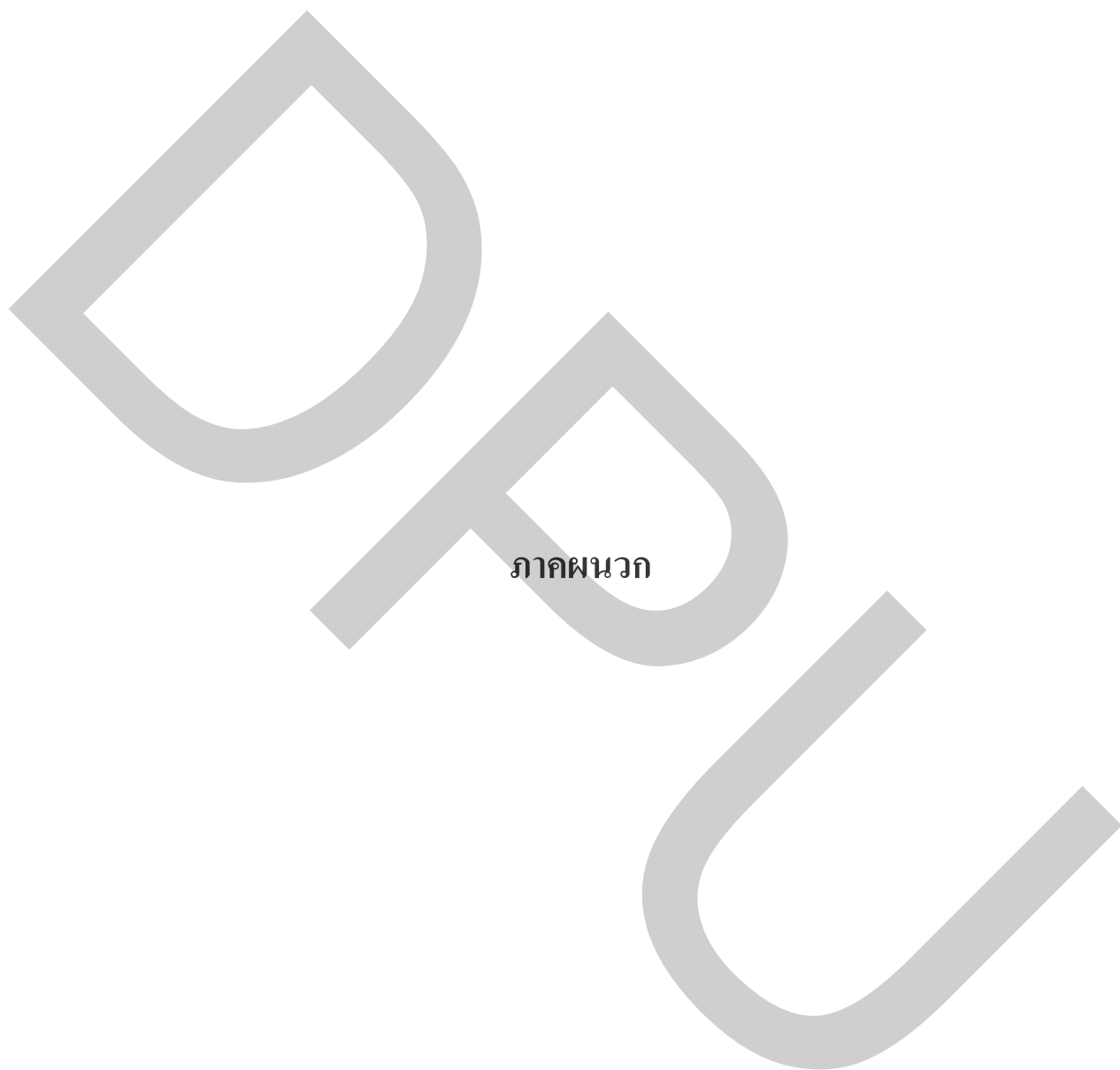
#### วิทยานิพนธ์

ฐาณิพัทธ์ พรหมศาสตร์. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

- คณัย หวังบุญชัย. (2537). ปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจ และสร้างความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของหนังสือหนังสือพิมพ์รายวัน. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต สาขาหนังสือพิมพ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- นงนุช วงศ์ชุดินาท. (2545). ทักษะของผู้ประกอบการต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์. วิทยานิพนธ์  
ปริญญามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นาริรัตน์ ทรงทิพย์. (2547). ความพึงพอใจในการใช้ระบบข้อมูลจากจุดขาย (POS) ของพนักงาน  
ระดับปฏิบัติการดำเนินงานด้านการกระจายสินค้า (LOGISTICS) ของเซเว่นอีเลฟ  
เว่นในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
อุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วรการ บัวนวล. (2548). การพัฒนาดัชนีชี้วัดสมรรถนะ กระบวนการโลจิสติกส์ ของโรงสีขาวหอม  
มะลิ เพื่อการส่งออก ในจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริพร รัตนพันธ์. (2546). การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการของพนักงาน  
โรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระ  
จอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

#### เอกสารอื่นๆ

- ชัยวัช ทองอินทร์. (2549). กระบวนการพัฒนของการจัดการ โลจิสติกส์สำหรับอุตสาหกรรมการ  
ท่องเที่ยวไทย. เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาเชิงวิชาการประจำปี ด้านการจัดการ  
โลจิสติกส์และโซ่อุปทานครั้งที่ 6. 2-3 พฤศจิกายน 2549. ณ โรงแรมเซ็นทรัล ดวงตะวัน.  
จังหวัดเชียงใหม่.
- ชาญ นันทอุดมพร. (2539). การบริหารงานโลจิสติกส์. เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงวิชาการ.  
กรุงเทพฯ : ดัลเบิ้ลดีดิทส์. (อัสสำเนา).



ภาคผนวก





## แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง : การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศตามตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์  
ด้านการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยว เกาะช้าง เกาะลันตา และเกาะเสม็ด

ผู้วิจัย

นักศึกษาระดับปริญญาโท

นางสาวนัยนา ไพบูลย์

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ ใช้อุปทานแบบบูรณาการ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สำหรับเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว เกาะช้างจังหวัดตราด เกาะลันตาจังหวัดชลบุรี และเกาะเสม็ดจังหวัดระยอง
2. แบบสอบถามนี้เป็นการเก็บข้อมูลในการวิจัย เรื่องการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศตามตัวชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว:กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยว เกาะช้าง เกาะลันตา และเกาะเสม็ด

ซึ่งผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดของมิ่งสรรพ ขาวสอาด และคมสัน สุริยะ (2551) กรอบของการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับการไหลหรือการเคลื่อนที่ (Flow) 3 ส่วน คือ

1) การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) หมายถึง การเดินทางหรือการเคลื่อนย้ายนำนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว การลำเลียงสัมภาระของนักท่องเที่ยว และความสะดวกสบายในการเดินทาง ความปลอดภัย

2) การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำสถานที่ คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติในสถานที่ และคำเตือนให้ระวังภัย

3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) หมายถึง การอำนวยความสะดวกเรื่องการจ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการท่องเที่ยว และการซื้อตั๋วเดินทางต่าง ๆ

โดยการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระบบการบริหารจัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว
3. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศไทยตามตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด เกาะล้านจังหวัดชลบุรี และเกาะเสม็ดจังหวัดระยอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประกอบงานวิจัยเท่านั้น และจะถูกเก็บเป็นความลับ คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

3. แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง เพศ อายุ จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยว และรายได้ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว เป็นคำถามแบบประเมินค่า (Likert Scale) ทั้งหมด 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด, พอใจมาก, พอใจปานกลาง, พอใจน้อย, พอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆที่มีต่อระบบการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว

\*\*\*\*\*

**ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบคำถาม**

กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ครบทุกข้อ

**1. เพศ**

ชาย

หญิง

**2. อายุ**

ต่ำกว่า 20 ปี

20 - 25 ปี

มากกว่า 25 ปี

มากกว่า 30 ปี - 35 ปี

35 ปี ขึ้นไป

**3. จำนวนครั้งที่ท่านมาเที่ยว ณ สถานที่แห่งนี้**

มาเป็นครั้งแรก

มามากกว่าหนึ่งครั้ง ใส่จำนวนครั้งที่มา.....ครั้ง

**4. ท่านวางแผนเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวอย่างไร**

วางแผนการเดินทางและท่องเที่ยวด้วยตนเอง

ซื้อโปรแกรมท่องเที่ยวกับให้บริษัทนำเที่ยว

**5. ท่านมีรายรับประจำและรายรับพิเศษรวมเดือนละ**

ต่ำกว่า 10,000 บาท

มากกว่า 10,000 - 20,000 บาท

มากกว่า 30,000 - 40,000 บาท

มากกว่า 40,000 - 50,000 บาท

มากกว่า 50,000 - 70,000 บาท

มากกว่า 70,000 - 100,000 บาท

มากกว่า 100,000 บาท

## 6. ท่านเดินทางมาเที่ยวโดย

- [ ] รถยนต์ส่วนตัว  
 [ ] รถของญาติ  
 [ ] รถรับจ้างบริการนำเที่ยว  
 [ ] รถบริการของ ชมรมก.หรือ เอกชน  
 [ ] เครื่องบิน  
 [ ] อื่น ๆ.....

## 7. การเดินทางมาเที่ยวที่นี่ ท่านต้องใช้ระบบการเดินทางที่ต่อ (กรุณาใส่หมายเลข ตามลำดับที่ท่านใช้ในการเดินทาง)

- .....รถยนต์ส่วนตัว  
 .....รถบริการจ้าง  
 .....รถจากโรงแรมหรือที่พัก  
 .....เรือบริการจ้าง  
 .....เครื่องบิน  
 .....อื่น ๆ ระบุ.....

## 8. ท่านมีค่าใช้จ่ายตลอดระยะเวลาที่ท่องเที่ยวครั้งนี้ คิดเป็นจำนวนเงินทั้งหมด

ประมาณ .....บาท  
 จำนวนวันที่ท่านมาเที่ยวที่นี่.....วัน

## 9. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับค่าใช้จ่ายเพื่อการเดินทางในข้อ 8 ที่ท่านจ่ายไป

- [ ] พอใจ เห็นว่าเหมาะสมแล้ว  
 [ ] ไม่พอใจ เนื่องจาก.....  
 ข้อเสนอแนะที่ท่านต้องการแนะนำ.....

## 10. ท่านใช้เวลาสำหรับการเดินทาง ครั้งนี้นานเท่าไร และท่านมีข้อคิดเห็นเช่นไร

ใช้เวลาเดินทางจากบ้านที่อาศัยถึงแหล่งท่องเที่ยวใช้เวลานาน.....ชม.

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้รับจากการดำเนินการจัดการด้าน  
โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว คำชี้แจง เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1	ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด
ระดับ 2	ความพึงพอใจ	น้อย
ระดับ 3	ความพึงพอใจ	ปานกลาง
ระดับ 4	ความพึงพอใจ	มาก
ระดับ 5	ความพึงพอใจ	มากที่สุด

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้รับ จากการดำเนินการจัดการด้าน โลจิสติกส์ 3 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow)</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1 ความสะดวกในการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว					
2 ความสะดวกในการเดินทางด้วยรถบริการนำเที่ยว/รถรับจ้าง					
3 ความสะดวกในการเดินทางด้วยเรือโดยสาร					
4 ความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวโดยระบบขนส่งมวลชนรัฐ)					
5 ความสะดวกในการเดินทางด้วยรถบริการ ของเอกชน					
6 ความสะดวกในการเดินทางโดยเครื่องบิน					
7 ความพร้อมในการให้บริการเรื่องการเดินทาง ของบริษัททัวร์นำเที่ยว					
8 ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งอาหารและเครื่องดื่ม					
9 ความสะดวกในการลงทะเบียนเข้าที่พัก					
10 การเดินทางในกรณีฉุกเฉิน เมื่อเกิดอุบัติเหตุด่วน					
11 การได้รับการแก้ไขปัญหาการจราจร					
<b>การเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow)</b>					
12 ความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงินกับสถาบัน/ธนาคาร					
13 ความสะดวกในการใช้บัตรเครดิต/บัตรเดบิต					

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้รับ จากการดำเนินการจัดการด้านโลจิสติกส์ 3 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow)</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
14 ความสะดวกในการใช้ตู้ ATM					
15 ความสะดวกในการใช้เช็ค					
16 ความสะดวกจากระบบรับบริการชำระเงินเพื่อ ซื้อสินค้าและบริการ					
<b>การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow)</b>					
17 การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเพื่อเตรียมเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว					
18 การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเพื่อเตรียมการเดินทาง					
19 การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเพื่อเตรียมด้านที่พักแรก					
20 การได้รับข้อมูลถูกต้องรวดเร็วเพื่อเตรียมเรื่องอาหาร และเครื่องดื่ม					
21 ข้อมูลจากเว็บไซต์					
22 ข้อมูลจากสำนักงานการท่องเที่ยว					
<b>การดูแลของภาครัฐและระบบการรักษาความปลอดภัย</b>					
23 ความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง					
24 ความปลอดภัย ณ สถานที่ท่องเที่ยว					
25 ความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อน					
26 ความปลอดภัยในทรัพย์สินของตนเอง					
27 ความปลอดภัย ณ จุดบริการต่าง ๆ					
28 การอำนวยความสะดวกและเรื่องความปลอดภัย จากเจ้าหน้าที่ของรัฐ					

**ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว  
และข้อเสนอแนะอื่นๆ**

**ท่านพบปัญหาในการเดินทางมาเที่ยวครั้งนี้หรือไม่**

หากไม่มีปัญหา ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร หรือท่านต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเพิ่มในส่วนไหนบ้าง ขอให้ท่านเขียนแสดงความคิดเห็น

ปัญหาที่พบ

ข้อเสนอแนะ

**ระบบการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว คือ**

การจัดระบบบริการเพื่ออำนวยความสะดวก ความสบาย ปลอดภัย ทันเวลาที่ต้องการ มีราคาเหมาะสม ในเรื่องการเดินทาง ที่พัก แหล่งอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว สัมภาระ โปรแกรมเที่ยว การให้บริการด้านการเงิน ชำระสินค้าและบริการ และข้อมูลที่ได้รับก่อนเพื่อเตรียมการท่องเที่ยว

ขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวนัยนา ไพบูลย์
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2545 ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศบ.) สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2551 ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู (ป.บัณฑิต) วิทยาลัยราชพฤกษ์
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2541 – 2548	อาจารย์สอนประจำภาควิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) โรงเรียนเทคนิควิมลบริหารธุรกิจ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน	หัวหน้างานการเงินวิทยาลัยราชพฤกษ์ จังหวัดนนทบุรีและเป็นอาจารย์สอนสาขาวิชาการขนส่งและคลังสินค้า โรงเรียนเทคนิควิมลบริหารธุรกิจ กรุงเทพมหานคร
ทุนการศึกษา	ทุนพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในระดับปริญญาโท จากโรงเรียนเทคนิควิมลบริหารธุรกิจ