

การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก

Ecotourism logistics management in Tak special economic development zone

พัชรภรณ์ อ่อนเขต¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการให้บริการและการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก เครื่องมือในการทำวิจัยคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก จำนวน 384 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวมีอายุระหว่าง 20 - 35 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพ นักเรียนนักศึกษา และยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว คือ รถส่วนตัว การบริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีระดับความพึงพอใจน้อยสุด ในเรื่องเส้นทางเดินทาง ความพร้อมของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการสารสนเทศเช่นหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ภายในสถานที่ท่องเที่ยว การจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีระดับความพึงพอใจน้อยสุด ในเรื่องของความสะดวกในการใช้บัตรเครดิต การบริการเสริมเช่น การบริการคนชรา เครื่องมือในกรณีฉุกเฉิน บ่ายบอกสถานที่และข้อมูลการท่องเที่ยว การให้คำแนะนำ ความรวดเร็วในการเดินทาง ห้องพักของนักท่องเที่ยว ความปลอดภัยในการเดินทาง การมีสินค้าภูมิปัญญาท้องถิ่นที่บริการนักท่องเที่ยว ความคิดเห็นและแนวทางการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คือ ทางการพัฒนาด้านปัจจัยส่งเสริมให้บริการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการไหลเวียนของเม็ดเงินและเพิ่มรายได้ การพัฒนาโดยการจัดจุดศูนย์รวมรถโดยสารประจำทางเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และการพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารเพิ่ม

คำสำคัญ: โลจิสติกส์การท่องเที่ยว เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

Abstract

The purpose of this research are to study the services and management of ecotourism logistics and to find how to improve ecotourism logistics management in Tak Special Economic Development Zone. The research tools are questionnaires and interviews. The samples are 384 tourists in the zone. The data were analyzed by finding frequencies, percentages, averages, and standard deviations.

The study finds that the tourists' ages range from 20-35 year. They are undergraduate students. Private cars are used for traveling. The overall tourists satisfaction toward the services is high. The least satisfied services include travel routes, available foods and beverages, information services such as phone

¹อาจารย์ ประจำโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

numbers of the staff at the tourist attractions. The overall satisfaction toward the management of ecotourism logistics is high. The least satisfied items include the convenience of using credit card, supplementary services such as facilities for senior citizens, emergency tools, signs and tourist information, tourist suggestions, travel time, accommodations, travel safety, local products availability.

The tourist opinions and suggestions to improve the ecotourism logistics management include providing more facilities to make the tourists more convenient and increase tourism revenues; more bus stations for the tourists; and more tourist information centers.

Keywords: tourism logistics, Tak special economic development zone, ecotourism

ความเป็นมาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นับว่าเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้หลักให้กับประเทศไทย ซึ่งมีนักท่องเที่ยวจากทั้งในประเทศและนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยตามภูมิภาคต่างๆ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการพัฒนาไปในพื้นที่ที่ขึ้น และมีแนวโน้มที่จะสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศมากขึ้น โดยเฉพาะจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาในไทยและช่วยสร้างรายได้ (ไพฑูริย์ พงศบุตร และวิลาสวงศ์, 2538) และจังหวัดตากก็เช่นกันมีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากในปัจจุบันพื้นที่ชายแดนจังหวัดตากได้ถูกกำหนดให้เป็นพื้นที่พัฒนาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ อันได้แก่ อำเภอแม่สอด อำเภอพบพระ และอำเภอแม่ระมาด ซึ่งนับได้ว่าเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของทั้งในระดับจังหวัดและระดับประเทศที่จะพัฒนาเศรษฐกิจ ไม่เพียงแต่เฉพาะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็เป็นหนึ่งในแนวทางการพัฒนาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษด้วยจะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดตากมีแนวโน้มของการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเป็นพื้นที่ยุทธศาสตร์ที่จะสามารถสร้างเสริมรายได้จากการท่องเที่ยวให้กับประเทศไทยและจังหวัดตากได้เป็นอย่างดี

ซึ่งในเขต 5 อำเภอชายแดนของจังหวัดตาก อันได้แก่ อำเภอแม่สอด อำเภอพบพระ อำเภอแม่ระมาด อำเภออุ้มผาง และอำเภอท่าสองยาง ในพื้นที่เหล่านี้มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติ อุทยานแห่งชาติ และน้ำตกมากมาย ยกตัวอย่างเช่น น้ำตกทีลอซูในเขตอำเภออุ้มผาง ซึ่งถือเป็นจุดขายของฝั่ง 5 อำเภอชายแดนจังหวัดตากได้เป็นอย่างดีซึ่งในการที่จะเสริมสร้างและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีศักยภาพด้านการบริหารจัดการที่ดี มีศักยภาพด้านการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งปัจจุบันนี้ระบบหนึ่งที่ได้ถูกนำมาใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพนั้น คือ การจัดการโลจิสติกส์นั่นเอง

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยคิดว่า ปัญหาด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้นไม่ได้อยู่ที่เรื่องของแหล่งท่องเที่ยว แต่ปัญหาส่วนใหญ่อยู่ที่การจัดการโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว (Tourism logistics) ซึ่งก็คือ การบริหารจัดการขั้นตอนต่างๆในการให้บริการจะต้องต่อเนื่องและสอดคล้องกันอย่างไรมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านของเวลาด้านต้นทุน และสร้างความพึงพอใจอันสูงสุดให้กับผู้รับบริการท่องเที่ยว คณะผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะศึกษา

จัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงการให้บริการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่มารับบริการการท่องเที่ยวในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก จำนวน 384 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้การคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมด กรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน แต่ทราบว่ามีจำนวนมาก และต้องการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรใช้สูตรตามทฤษฎีของ W.G.cochran (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2546) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการการท่องเที่ยว จำนวน 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว 2) ความพึงพอใจต่อระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว และ 3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ และ 3) ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สัมภาษณ์และรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามนักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก

2. รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องของ

แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบตามจำนวนที่ระบุไว้

2. วิเคราะห์จากแบบสัมภาษณ์ที่ได้จากผู้ตอบ

แบบสัมภาษณ์ โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยนำ

แบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลตาม

วัตถุประสงค์ ซึ่งใช้คำนวณหาค่าช่วงของการวัดจาก 5 ระดับ และการแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัย

กำหนดเกณฑ์สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นโดยนำคะแนนเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard deviation) โดยการแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ของลิเกิร์ต (Likert, 1967 อ้างถึงใน สิ้น

พันธุ์พินิจ, 2549)

ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.50-5.00

ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.50-4.49

ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 2.50-3.49

ระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 1.50-2.49

ระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 1.00-1.49

วิเคราะห์ค่าสถิติ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์
ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	170	44.73
หญิง	214	55.27
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็น เพศชาย 170 คน และเพศหญิง 214 คน คิดเป็นร้อยละ 44.73 และ 55.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	49	12.76
21 -35 ปี	173	45.05
36 -50 ปี	134	34.90
51 ปีขึ้นไป	28	7.29
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอายุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21-35 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 45.05

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	173	45.05
สมรส	175	45.57
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	35	9.11
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามสถานภาพ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรสจำนวน 175 คน ร้อยละ 75.57

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	27	7.03
มัธยมศึกษา/ปวช.	92	23.96
อนุปริญญา(ปวส.)	51	13.28
ปริญญาตรี	190	49.48
สูงกว่าปริญญาตรี	24	6.25
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 49.48

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียนนักศึกษา	121	31.51
รับจ้างทั่วไป	71	18.49
ธุรกิจส่วนตัว	69	17.97
พนักงานบริษัท	59	15.36
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	53	13.80
อื่นๆ	11	2.86
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ ผลการศึกษา

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.51

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามยานพาหนะที่ใช้เดินทาง

ยานพาหนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถส่วนตัว	222	57.81
รถโดยสารประจำทาง	124	32.29
เครื่องบิน	13	3.39
อื่นๆ	25	6.51
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกการเดินทางตามยานพาหนะผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางโดยรถส่วนตัว จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 57.81

ตารางที่ 7 ระดับการให้บริการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก โดยภาพรวม ด้านการให้บริการโลจิสติกส์

การให้บริการโลจิสติกส์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. บริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว	3.71	0.61	มาก
2. ปัจจัยสนับสนุนการบริการนักท่องเที่ยว	3.66	0.64	มาก
3. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	3.66	0.66	มาก
4. จุดเชื่อมต่อให้เกิดความเชื่อมโยงของการให้บริการ	3.47	0.65	ปานกลาง
5. ปัจจัยส่งเสริมให้บริการท่องเที่ยว	2.77	0.90	ปานกลาง
รวม	3.45	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยของการให้บริการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว พบว่า บริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) และปัจจัยส่งเสริมให้บริการท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.77$) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 8 ระดับการให้บริการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก โดยภาพรวม ด้านการจัดการโลจิสติกส์

การจัดการโลจิสติกส์นักท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. สิ่งที่มีให้บริการ	3.61	0.72	มาก
2. การเข้าถึง	3.67	0.71	มาก
3. ข้อมูลข่าวสาร	3.53	0.63	มาก
4. เวลา	3.61	0.58	มาก
5. การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว	3.62	0.60	มาก
6. ความสะอาดสวยงาม	3.69	0.69	มาก
7. ความปลอดภัย	3.74	0.65	มาก
8. ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	3.77	0.73	มาก
9. แม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว	3.65	0.77	มาก
10. ถนนคนเดิน	3.61	0.90	มาก
11. จุดทำเงิน	3.77	0.78	มาก
12. การสร้างความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง	3.97	0.90	มาก
รวม	3.69	0.52	มาก

จากตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว พบว่า การสร้างความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทางมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) และเรื่องข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.53$) ระดับความพึงพอใจมาก

ความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ในแต่ละประเด็นพบว่า

การบริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว มีระบบการขนส่งสาธารณะที่ดี มีรถที่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยวที่ต้องการขึ้นไปที่อุทยานหรือแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะรถโดยสารประจำทางมีความเพียงพอและบริการ และเรื่องเส้นทางในการเดินทางพบว่ามีการเดินทางลำบากเล็กน้อยเนื่องจากทางไปอุทยานหรือแหล่งท่องเที่ยวค่อนข้างที่จะโค้งและอันตรายสองข้างทางมีเหวลึกหรือเป็นป่าทึบ ทำให้นักท่องเที่ยวบางกลุ่มไม่ยอมเสี่ยง แต่ก็ไม่ได้เป็นปัญหาแต่อย่างใดทางอุทยานจึงมีการเตือนและแนะนำกับนักท่องเที่ยวเสมอว่าต้องระมัดระวังในการเดินทางให้มากที่สุด

ปัจจัยสนับสนุนการบริการนักท่องเที่ยว การให้บริการนักท่องเที่ยวมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจอภัยาศัยที่ดีเยี่ยมทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจกับการบริการที่ดีเยี่ยมของอุทยานหรือแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง

เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวได้รับแหล่งข้อมูลข่าวสารมาจากอินเทอร์เน็ตมากกว่าแหล่งอื่น รองมาเป็นการบอกปากต่อปาก จึงทำให้นักท่องเที่ยวไหลเข้ามาเที่ยวที่อุทยานหรือแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดตาก นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยังได้แหล่งข้อมูลมาจากสำนักงานการท่องเที่ยวอีกด้วย

จุดเชื่อมต่อที่จะทำให้เกิดความเชื่อมโยงของการให้บริการ การให้บริการทางสถานีขนส่งผู้โดยสารมีความพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่ต้อมาเที่ยวที่อุทยานหรือแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ มีการเดินทางโดยสารประจำทางทุกๆ หนึ่งชั่วโมงและมีรถคอยบริการที่เพียงพอแก่นักท่องเที่ยว รวมไปถึงบริษัททัวร์ที่นำเที่ยวอุทยานหรือแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดตากอีกด้วย ทำให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกเยอะที่จะใช้บริการ และการ

บริการทางสนามบินมีการบริการที่มากมาย มีทั้งรถเช่าหรือแท็กซี่ไว้คอยบริการนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยเครื่องบินอีกด้วย

ปัจจัยส่งเสริมการให้บริการท่องเที่ยว การอำนวยความสะดวกในการใช้ตู้กดเงินสดมีมากกว่าการใช้บริการบัตรเครดิต/เดบิตเนื่องจากส่วนใหญ่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตอุทยาน จึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับบริการในด้านนี้เท่าที่ควร

อภิปรายผล

การศึกษาถึงการให้บริการและการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก อภิปรายตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้ 1) บริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ระบบขนส่งสาธารณะยังมีน้อยมากในแหล่งท่องเที่ยวที่ไกลออกจากเมือง รถโดยสารขนส่งนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยอาศัยรถขนส่งสาธารณะยังมีน้อย เส้นทางในการเดินทาง มีความลาดชัน คดเคี้ยว และมีเส้นทางชำรุดในบางจุดทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 2) ปัจจัยสนับสนุนการบริการนักท่องเที่ยว ความพร้อมของอาหารและเครื่องดื่มในส่วนของอุทยานยังมีน้อยมาก เนื่องจากทางอุทยานต้องการรักษาสภาพแวดล้อมให้เป็นธรรมชาติอยู่ตลอดและต้องการควบคุมปริมาณขยะที่จะส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศ จึงอำนวยความสะดวกเรื่องร้านค้าอาหารและเครื่องดื่ม 3) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวอยู่ในเกณฑ์พอใช้ ควรมีการประชาสัมพันธ์จุดขายของแหล่งท่องเที่ยวผ่านสื่อออนไลน์ มีเว็บไซต์รวบรวมข้อมูลทั้งในเรื่องที่พัก การบริการขนส่งสาธารณะการเดินทาง แผนที่สถานที่ท่องเที่ยว 4) จุดเชื่อมต่อที่จะทำให้เกิดความเชื่อมโยงของการให้บริการ จุดเชื่อมต่อรถ

ขนส่งสาธารณะไม่อยู่จุดเดียวกัน ทำให้เกิดความลำบาก และไม่สะดวกในการเดินทาง 5) ปัจจัยส่งเสริมให้บริการท่องเที่ยว การบริการด้านตู้ ATM ยังไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่ 6) สิ่งที่มีให้บริการ การบริการด้านยานพาหนะในด้านสาธารณะยังไม่เพียงพอ ยังเข้าไม่ถึงแหล่งท่องเที่ยวบางแห่ง สถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งหากไม่มีรถส่วนตัวก็ไม่สามารถเข้าถึงได้ 7) การเข้าถึงการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ที่พัก ห้างร้าน อาหาร สาธารณูปโภคต่างๆ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ในส่วนของอุทยานจะมีป้ายแนะนำข้อมูลที่ควรรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและประวัติต่างๆ 8) ข้อมูลข่าวสาร การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในเกณฑ์ดี มีการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวตามเว็บไซต์ต่างๆ แต่ควรจะให้ครอบคลุมถึงการเดินทางระบบขนส่งสาธารณะ แผนที่สถานที่ท่องเที่ยว ข้อมูลที่พัก ผู้รับความคิดเห็นถือเป็นเรื่องที่ไม่ควรมองข้าม เนื่องจากเป็นช่องทางที่จะได้รับรู้ข้อมูลความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยว ควรจะมีผู้รับความคิดเห็นเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงหรือเพิ่มเติมในส่วนที่นักท่องเที่ยวเสนอมา 9) เวลา การเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวในเวลาที่เหมาะสม มีการเปิดให้เข้าชมในช่วงเวลาตามฤดูกาลที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความสวยงามและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว 10) การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว สถานที่จอดรถยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มขายในราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ มีอาหารพื้นบ้านขายในราคาถูก แหล่งท่องเที่ยว ยังคงความเป็นธรรมชาติในตอนกลางวันสามารถมองเห็นดวงดาวได้ชัดเจน เหมาะแก่การพักผ่อน เก็บบรรยากาศธรรมชาติ สัญญาณโทรศัพท์ยังเข้าไม่ถึง ในบางจุดทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อสื่อสาร เจ้าหน้าที่มีการดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี มีการให้ข้อมูลและคำแนะนำต่างๆ ในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แต่บุคลากรยังไม่เพียงพอต่อปริมาณ

ของนักท่องเที่ยวในช่วงเทศกาล 11) ความสะดวกสบาย การให้บริการที่พักแก่นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมพักรีสอร์ทและกางเต็นท์ในการพักผ่อนเพื่อรับบรรยากาศ ชมทัศนียภาพตามแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในส่วนของห้องน้ำ-ห้องสุขามีไม่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยวในช่วงเทศกาล 12) ความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการและดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวตลอดเวลา เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุในที่พักและสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อป้องกันการเกิดเหตุฉุกเฉิน ความปลอดภัยในการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวยังมีน้อย เนื่องจากเส้นทางส่วนใหญ่เป็นเขา มีทางคดเคี้ยว ลาดชัน ทำให้เกิดความเสี่ยงในการเดินทางต่อนักท่องเที่ยวที่ไม่คุ้นเคยกับเส้นทาง 13) ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเขตอุทยาน จึงมีการรักษาสภาพแวดล้อมให้สวยงามอยู่เสมอ และมีเจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลอยู่เสมอ มีการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างแท้จริง 14) แม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว มีการนำเด็กนักเรียนในพื้นที่เป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยว สร้างความเพลิดเพลินและความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว และมีงานประจำปีในแต่ละพื้นที่ 15) ถนนคนเดิน มีการจัดย่านถนนคนเดินแสดงสินค้าภูมิปัญญา ศิลปะวัฒนธรรมในท้องถิ่นเพื่อให้นักท่องเที่ยวเดินเลือกซื้อสินค้าและชมการแสดงในพื้นที่ 16) จุดทำเงิน มีสินค้าภูมิปัญญาท้องถิ่นจำหน่ายตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ มีจุดชมธรรมชาติที่สวยงามและอากาศที่เย็นสบาย ทำให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว 17) การสร้างความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง ด้วยอากาศที่เย็นสบาย และสองข้างทางที่เป็นธรรมชาติตามหุบเขาทำให้เกิดความเพลิดเพลินต่อทัศนียภาพที่สวยงาม ก่อให้เกิดความตื่นตาตื่นใจและประทับใจ ทำให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยากกลับมาอีกเมื่อมีโอกาส

สรุปผลการวิจัย

การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เข้ามาท่องเที่ยวมีอายุระหว่าง 20-35 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และส่วนใหญ่ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวคือ รถส่วนตัว การบริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ควรมีการปรับปรุงเส้นทางการเดินทาง ความพร้อมของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการสารสนเทศเช่นหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ภายในสถานที่ท่องเที่ยว ส่วนการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของ ความสะดวกในการใช้บัตรเครดิต การบริการเสริมเช่น การบริการคนชรา เครื่องมือในกรณีฉุกเฉิน ป้ายบอกสถานที่และข้อมูลการท่องเที่ยว ให้คำแนะนำของตำรวจท่องเที่ยว ความรวดเร็วในการเดินทาง ห้องพักของนักท่องเที่ยว ความปลอดภัยในการเดินทาง การมีสินค้าภูมิปัญญาท้องถิ่นที่บริการนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรเลือกพื้นที่ที่มีความโดดเด่นทางด้านการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเพื่อนำมาเป็นต้นแบบในการพัฒนาและบริหารจัดการเพื่อให้เกิดเมืองท่องเที่ยวที่มีความโดดเด่นของประเทศไทยต่อไปในอนาคตได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในด้านอื่น นอกเหนือจากการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

เอกสารอ้างอิง

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2546). **คู่มือการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS.** นนทบุรี : โรงพิมพ์นิติคำการพิมพ์.
- ไพฑูริย์ พงศบุตร และวิลาสวงศ์ พงศบุตร. (2538). **คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิน พันธุ์พิณีจ. (2549). **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.