

การประเมินศักยภาพการจัดการการท่องเที่ยวเรือยอชต์ ในจังหวัดภูเก็ต*

THE POTENTIAL EVALUATION OF YACHT TOURISM MANAGEMENT IN PHUKET

ณัชฎาพร ชลวีระวงศ์

Natdaporn Chonweerawong

ไพฑูรย์ มนต์พานทอง

Paithoon Monpanthong

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

National Institute of Development, Thailand

E-mail: natdaporn.c@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินศักยภาพการจัดการการท่องเที่ยวเรือยอชต์ในจังหวัดภูเก็ตด้วยการวิเคราะห์ IPA (Importance Performance Analysis) เปรียบเทียบระดับความสำคัญและผลการดำเนินงาน โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยว กลุ่มผู้เช่าเรือยอชต์ และเจ้าของเรือยอชต์ที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน จาก 4 ท่าเรือของจังหวัดภูเก็ต และศึกษาปัจจัยหลัก 6 ด้าน ได้แก่ 1) ท่าเรือมารีน่า 2) โครงสร้างพื้นฐาน 3) สถานที่ท่องเที่ยว 4) ความปลอดภัย 5) ระเบียบพิธีการ และ 6) ระบบบริการจากตัวแปรย่อย 35 ตัวแปร ผลการประเมินศักยภาพการจัดการการท่องเที่ยวเรือยอชต์ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ในระดับมากที่สุด ในส่วนของผลการดำเนินงานของปัจจัยด้านความปลอดภัย ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านโครงสร้างพื้นฐาน นั้นอยู่ในระดับที่มีผลการดำเนินงานมากที่สุด ในขณะที่ด้านการบริการ ด้านท่าเรือมารีน่า และด้านระเบียบพิธีการ อยู่ในระดับมากเท่านั้น และผลของการวิเคราะห์ด้วย IPA พบว่า ปัจจัยที่จะต้องดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน 2 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านระเบียบพิธีการ ได้แก่ ระยะเวลาในการนำเรือเข้า การขออนุญาตนำเรือเข้า ขั้นตอนด้านศุลกากร การเข้าถึงบริการหน่วยงานเกี่ยวกับกฎระเบียบ การขอวีซ่าลูกเรือและเจ้าของเรือ และการขอวีซ่าเรือ และ 2) ด้านท่าเรือมารีน่า ได้แก่ เรื่องศูนย์ซ่อมบำรุงเรือยอชต์ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนท่าเรือ ผู้วิจัยนำเสนอแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเรือยอชต์ ในจังหวัดภูเก็ต 3 แนวทางในการดำเนินงาน

* Received 10 November 2020; Revised 13 March 2021; Accepted 22 March 2021



เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น คือ 1) ทำก่อนแล้วจะดีกว่า 2) เสริมความแข็งแกร่งสู้คู่แข่ง 3) ปิดช่องว่างอย่างมีส่วนร่วม

คำสำคัญ: การประเมินศักยภาพ, การจัดการ, การท่องเที่ยวเรือยอชท์, ภูเก็ต, การวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงาน

Abstract

The Objectives of this research article were to evaluate the potential of Yacht Tourism Management in Phuket with the IPA analysis techniques (Importance Performance Analysis) by comparing the level of importance and performance. The data were collected from a sample of 400 yacht tourists who are yacht renters and yacht owners in Phuket from 4 marinas. The main factors were studied in 6 main factors: 1) Marina, 2) Infrastructure, 3) Tourist Attractions, 4) Safety, 5) Formality, and 6) Service System by studying from 35 variables. The Yacht Tourism Management Evaluation in Phuket showed that the sample group emphasized all six factors at the highest level. In terms of the Safety, Tourist attractions, Infrastructure performance were the level with the most performance. While the Service, Marina, and Formalities only at a very high level. The IPA analysis results revealed two factors that needed to be urgently improved: 1) the formalities, namely the yacht imports' duration, requesting permission to import yachts, customs procedure, access to regulatory agency services, visa for crew and yacht owners, and obtaining a yacht visa. 2) the Marina Port, including yacht maintenance centers and facilities on the pier. The researcher presented the guidelines for the management of Yacht Tourism in Phuket, three ways to increase competitiveness and efficiency; 1) Do it first and then it is better 2) Strengthen against competitors 3) Close gaps with participation.

Keywords: Potential Evaluation, Management, Yacht Tourism, Phuket, The Level of Importance and Performance Analysis

บทนำ

การท่องเที่ยวเรือยอชท์ (Yacht Tourism) กำลังเติบโตเป็นที่นิยมสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูง และเป็นกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวแบบหรูหรา (Luxury Tourism) หรือนักท่องเที่ยวศักยภาพสูงที่มีการใช้จ่ายระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวมีมูลค่าสูงกว่านักท่องเที่ยวกลุ่ม



นักท่องเที่ยวทั่วไป (Tourism Authority of Thailand, 2014) จากการทบทวนวรรณกรรม มีการศึกษาการท่องเที่ยวเรื่อยอชท์มากขึ้นในต่างประเทศ โดยศึกษาถึงกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการจัดการการท่องเที่ยวเรื่อยอชท์ (Ladkin, A., 2002); (Blundel, R. & Thatcher, M., 2005) รวมถึงมีการนำประสบการณ์ของลูกค้านำมาใช้เพื่อหาตัวชี้วัดในการจัดการการท่องเที่ยวเรื่อยอชท์ (Yan, H. D., 2008) เรื่องท่าเรือมารีน่า (Haass, H., 2011) การบริหารจัดการท่าเรือ (Lee, M. K. & Yoo, S. H., 2015) มีการให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในการเดินเรือของเรื่อยอชท์ (Landré, M., 2009); (Butowski, L., 2014) เรื่องสถานที่ท่องเที่ยว (Landré, M., 2009) การบริการและระเบียบพิธีการ (Yang, C. M. et al., 2014) รวมถึงโครงสร้างพื้นฐาน (Beerli, A., & Martin, J. D., 2004)

ในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงทางการท่องเที่ยวเรื่อยอชท์ในภูมิภาคเอเชีย แม้จังหวัดภูเก็ต จะได้รับการสนับสนุนและผลักดันให้เป็นศูนย์กลางมารีน่าของอาเซียน เพราะมีศักยภาพทางการท่องเที่ยวทางเรื่อยอชท์ด้วยสภาพภูมิประเทศที่เป็นเกาะมีความสวยงาม สถิตินักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี โดยจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติมีอัตราส่วนมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ระยะเวลาการพำนักรของนักท่องเที่ยวไทยประมาณ 2 - 3 วัน ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติเฉลี่ยประมาณ 4 - 5 วัน อัตราการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่อวันมีอัตราเพิ่มสูงขึ้นโดยนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีอัตราเฉลี่ยการใช้จ่ายในปี 2560 สูงถึง 7,799.17 บาท ต่อวัน และรายรับของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ในปี 2560 มีอัตราสูงถึง 374,904.61 บาทต่อปี (Tourism Authority of Thailand, 2019) แต่ภูเก็ตยังมีข้อจำกัดในด้านการจัดการการท่องเที่ยวเรื่อยอชท์บางมิติ เช่น ด้านกฎระเบียบที่ไม่ยืดหยุ่นต่อการเข้ามาของนักท่องเที่ยวเรื่อยอชท์

การจัดการการท่องเที่ยวเรื่อยอชท์ของจังหวัดภูเก็ต ควรเร่งรีบแก้ไขปัญหากาการจัดการที่ยังไม่มีประสิทธิภาพและข้อจำกัดบางด้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ได้ โดยต้องประเมินศักยภาพการจัดการการท่องเที่ยวเรื่อยอชท์ให้สอดคล้องกับบริบทการท่องเที่ยวเรื่อยอชท์ของภูเก็ตทางด้านท่าเรือมารีน่า โครงสร้างพื้นฐาน สถานที่ท่องเที่ยว ความปลอดภัย และการบริการ เพราะจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการ

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยประเมินศักยภาพผ่านการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและผลการดำเนินงาน (Important Performance Analysis: IPA) ซึ่งได้รับการพัฒนาโดย Martilla, J. A., & James, J. C. ผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อวิเคราะห์และประเมินจาก 1) ท่าเรือมารีน่า 2) โครงสร้างพื้นฐาน 3) สถานที่ท่องเที่ยว 4) ความปลอดภัย 5) ระเบียบพิธีการ 6) การบริการ (Martilla, J. A., & James, J. C., 1977) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยได้จากการทบทวนวรรณกรรมและเป็นประเด็นที่สนใจ ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปกำหนดนโยบายวางแผนการจัดการด้านการท่องเที่ยวเรื่อยอชท์ในจังหวัดภูเก็ต ทั้งหน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมเจ้าท่า สำนักงาน



ตรวจคนเข้าเมือง รวมถึงภาคเอกชน ผู้ประกอบการ เช่น เจ้าของบริษัทนำเที่ยวโดยเรือยอชท์ เจ้าของท่าเรือมารีน่า บริษัทที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเรือยอชท์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างชาติ และพสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน เชื่อมโยงกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินศักยภาพการจัดการการท่องเที่ยวโดยเรือยอชท์ในจังหวัดภูเก็ต ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและผลการดำเนินงาน (IPA: Importance Performance Analysis)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเลือกเส้นทางท่องเที่ยวเรือยอชท์ และท่าเรือมารีน่าเอกชนในภูเก็ตทั้งหมด 4 ท่าเรือ ได้แก่ 1) ภูเก็ตโบ๊ท ลากูนมารีน่า (Phuket Boat Lagoon Marina) 2) รอยัลภูเก็ตมารีน่า รีสอร์ทแอนด์สปา (Royal Phuket Marina Resort and Spa) 3) เดอะยอชท์เฮเวนมารีน่า (The Yacht Haven Marina) และ 4) อ่าวปอ แกรนด์ มารีน่า (Ao Po Grand Marina) (สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 สาขาภูเก็ต, 2559)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาเป็นนักท่องเที่ยวเรือยอชท์กลุ่มผู้เช่าเรือยอชท์และกลุ่มเจ้าของเรือยอชท์ที่เดินทางมาท่องเที่ยวเรือยอชท์ในจังหวัดภูเก็ต จาก 4 ท่าเรือ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ผู้วิจัยใช้สูตรในการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Cochran (Kotrlík, J. W. K. J. W. et al., 2001) กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดสัดส่วนของประชากรที่ต้องการจะสุ่มประมาณ 50% หรือ 0.50 และพิจารณาความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 384.16 ตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงวางแผนในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยมีจำนวน 400 ตัวอย่าง แบ่งเป็นท่าเรือละ 100 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ศักยภาพการจัดการการท่องเที่ยวโดยเรือยอชท์ ประกอบด้วยปัจจัยที่ศึกษา 6 ด้าน ดังนี้ 1) ท่าเรือมารีน่า 2) โครงสร้างพื้นฐาน 3) สถานที่ท่องเที่ยว 4) ความปลอดภัย 5) ระเบียบพิธีการ 6) การบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยได้จากการทบทวนวรรณกรรมและเป็นประเด็นที่สนใจเก็บข้อมูลโดยวัดระดับความสำคัญและระดับผลการดำเนินงานของปัจจัยที่ศึกษา 5 ระดับ (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต



(Likert Scale) ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ 1) นักท่องเที่ยวเร่ร่อนของกลุ่มผู้เช่าเร่ร่อน และ 2) นักท่องเที่ยวเร่ร่อนกลุ่มเจ้าของเร่ร่อน ประกอบด้วยตัวแปรจำนวน 7 ตัวแปร ดังนี้ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) ประเทศที่พำนัก 5) ระดับการศึกษา 6) อาชีพ 7) ระดับรายได้เฉลี่ยต่อปี

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามโดยการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยวจำนวน 3 ท่าน และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามกับจุดประสงค์ (The Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.83 ซึ่งความสอดคล้องของแบบจำลองดัชนีอยู่ในเกณฑ์ดีมาก อยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ ที่ค่าเฉลี่ยระดับ 0.50 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) จากนั้นทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้เท่ากับ 0.98 และ 0.95 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับค่าความเชื่อมั่นสูง คือ อยู่ในเกณฑ์ระดับ 0.71 - 1.00 (Cronbach, L. J., 1990)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวเร่ร่อนจำนวน 400 คน จาก 4 ท่าเรือมารีนาเอกชนในจังหวัดภูเก็ต ขั้นตอนการดำเนินงานคือ ผู้วิจัยส่งหนังสือจากทางมหาวิทยาลัยไปเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าไปเก็บข้อมูลที่ท่าเรือมารีนาทั้ง 4 แห่ง โดยระบุช่วงวันเวลาที่เข้าไปทำการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยว และเข้าไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา อธิบายข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้ Pair sample t-test ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญและผลการดำเนินงาน

2. วิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินการจัดการท่องเที่ยวโดยเร่ร่อนด้วยเทคนิค IPA โดยการเปรียบเทียบค่าระดับความสำคัญ (Important Scale) และค่าระดับผลการดำเนินงาน (Performance Scale) นำมาประมวลผลวิเคราะห์

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (58.25%) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป (50.50%) สมรสแล้ว (78.00%) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (43.00%) ประเทศที่พำนักอาศัยส่วนใหญ่เป็นประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกา (72.50%) ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัว (69.00%)



และมีรายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 1 ล้านบาท เป็นนักท่องเที่ยวที่ เป็นผู้เช่าเรือยอชท์ (92.00%) และเป็นเจ้าของเรือ (8.00%) ตามลำดับ

ผลของระดับความสำคัญและระดับผลการดำเนินงานต่อการจัดการท่องเที่ยวเรือยอชท์ที่จังหวัดภูเก็ตแต่ละด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยของค่าเฉลี่ยรวม ได้แก่ ด้านระเบียบพิธีการ ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านท่าเรือมารีนา ซึ่งทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทั้งหมด ในส่วนของลำดับค่าเฉลี่ยของระดับผลการดำเนินงานจากมากไปหาน้อยของค่าเฉลี่ยรวม ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริการ ด้านท่าเรือมารีนา และด้านระเบียบพิธีการ ตามลำดับ โดยในด้านความปลอดภัย ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านโครงสร้างพื้นฐาน นั้นอยู่ในระดับผลการดำเนินงานมากที่สุด สำหรับการบริการ ด้านท่าเรือมารีนา และด้านระเบียบพิธีการ อยู่ในระดับผลการดำเนินงานมาก แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความสำคัญและระดับผลการดำเนินงานต่อการจัดการท่องเที่ยวแต่ละด้านโดยเรือยอชท์ที่จังหวัดภูเก็ต

องค์ประกอบ	ระดับความสำคัญ			ระดับผลการดำเนินงาน		
	Mean	S.D.	การแปลผล	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ท่าเรือมารีนา	4.28	0.733	มากที่สุด	4.05	0.937	มาก
2. โครงสร้างพื้นฐาน	4.30	0.722	มากที่สุด	4.22	1.001	มากที่สุด
3. สถานที่ท่องเที่ยว	4.32	0.699	มากที่สุด	4.32	0.872	มากที่สุด
4. ความปลอดภัย	4.52	0.692	มากที่สุด	4.41	0.869	มากที่สุด
5. ระเบียบพิธีการ	4.83	0.341	มากที่สุด	3.63	0.674	มาก
6. การบริการ	4.43	0.71	มากที่สุด	4.20	0.78	มาก

เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับผลการดำเนินงานด้วยการวิเคราะห์ Pair-Sample T-test ปัจจัยที่มีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้แก่ ด้านท่าเรือมารีนา ความปลอดภัย ระเบียบพิธีการ และการบริการ ซึ่งจะแสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่มีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและผลการดำเนินงานในการจัดการการท่องเที่ยวโดยเรือยอชท์ในจังหวัดภูเก็ต ด้วยการวิเคราะห์ Pair-Sample T-test

องค์ประกอบ	t-test	P-value
1. ท่าเรือมารีนา		
1.1 การเข้าถึงมารีนา	-0.047	0.962
1.2 โครงสร้างท่าเรือมารีนา	5.909	0.000*
1.3 ลักษณะท่าเรือมารีนา	6.425	0.000*
1.4 ตัวท่าเรือจอด	4.941	0.000*

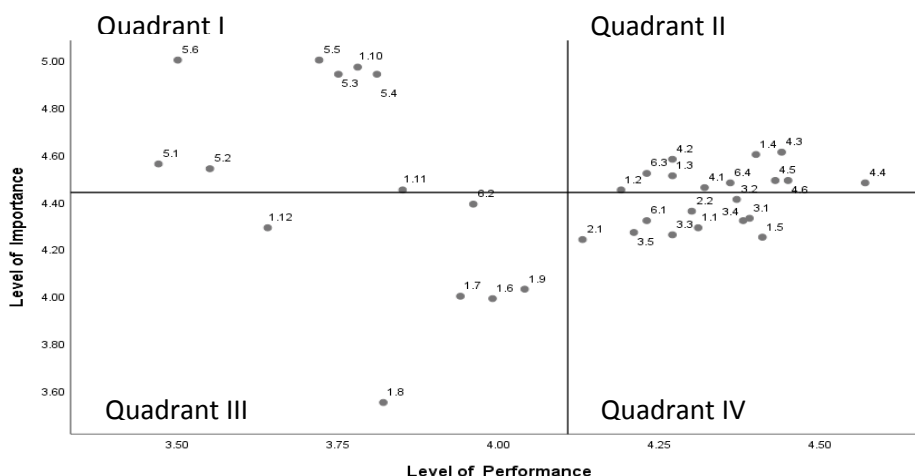


องค์ประกอบ	t-test	P-value
1.5 ความสามารถในการรองรับเรือยอชท์ และนักท่องเที่ยว	-3.173	0.002*
1.6 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่พักอาศัย โรงแรม	0.251	0.802
1.7 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านร้านค้า	0.880	0.379
1.8 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬา (ฟิตเนส เซ็นเตอร์ กีฬาทางน้ำ)	-4.026	0.000*
1.9 ร้านอาหารและภัตตาคาร	-0.087	0.931
1.10 ศูนย์ซ่อมและบำรุงเรือยอชท์	9.109	0.000*
1.11 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนท่าเรือ	8.860	0.000*
1.12 นโยบายด้านราคา	9.439	0.000*
2. โครงสร้างพื้นฐาน		
2.1. ระบบจราจร - ระบบขนส่ง	1.451	0.148
2.2 การเชื่อมต่อเส้นทางจากท่าเรือไปสู่สถานที่ท่องเที่ยว	1.100	0.272
3. สถานที่ท่องเที่ยว		
3.1 ความน่าสนใจของเส้นทางท่องเที่ยวโดยเรือยอชท์	-1.111	0.267
3.2 ความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว	0.817	0.415
3.3 ความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยว (บนฝั่ง /นอกชายฝั่ง)	-0.379	0.705
3.4 ความคุ้มค่าของเงินต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว	-1.342	0.180
3.5 สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยว	1.278	0.202
4. ความปลอดภัย		
4.1 ความปลอดภัยในท่าเรือมารินา	2.531	0.012*
4.2 ความปลอดภัยที่สถานที่ท่องเที่ยว	6.003	0.000*
4.3 ความปลอดภัยระหว่างเดินเรือ	3.921	0.000*
4.4 เทคโนโลยีในการนำทางเรือยอชท์	-2.418	0.016*
4.5 สุขอนามัยและความสะอาด	1.599	0.111
4.6 แผนฉุกเฉิน	0.688	0.492
5. ระเบียบพิธีการ		
5.1 การขอวีซ่าของลูกเรือ /เจ้าของเรือ	7.026	0.000*
5.2 การขอวีซ่าเรือ	7.103	0.000*
5.3 ขั้นตอนด้านศุลกากร	8.870	0.000*
5.4 การเข้าถึงบริการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ	9.872	0.000*
5.5 การขออนุญาตนำเรือเข้า	8.715	0.000*
5.6 ระยะเวลาในการนำเรือเข้า	11.789	0.000*
6. การบริการ		
6.1 ศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว	2.074	0.039*
6.2 ระบบการบริการนักท่องเที่ยวบนชายฝั่ง	8.807	0.000*
6.3 ทักษะความรู้และความชำนาญในการบริการของพนักงานต่อลูกค้า	7.704	0.000*
6.4 การบริการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวโดยเรือยอชท์ของพนักงาน	2.469	0.014*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



2. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและระดับผลการดำเนินงาน ด้วยเทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis) จากกราฟ IPA ในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การประเมินศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวเรือยอชท์ในจังหวัดภูเก็ต

Quadrant 1: Concentrate Here เป็นกลุ่มของปัจจัยที่จะต้องดำเนินการแก้ไขและต้องให้ความสนใจมาก เพราะนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ประกอบด้วย 1) ระยะเวลาในการนำเรือเข้า 2) การขออนุญาตนำเรือเข้า 3) ขั้นตอนด้านศุลกากร 4) การเข้าถึงบริการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ 5) การขอวีซ่าของลูกเรือ/เจ้าของเรือ 6) การขอวีซ่าเรือ เป็นปัจจัยย่อยที่กล่าวอยู่ในปัจจัยหลักด้านระเบียบพิธีการ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยย่อยด้านศูนย์ซ่อมและบำรุงเรือยอชท์ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนท่าเรือ ซึ่งอยู่ในปัจจัยหลักด้านท่าเรือมารีน่า

Quadrant II: Keep Up with Good Work เป็นกลุ่มของปัจจัยที่ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการลูกค้าได้เป็นอย่างดี และลูกค้าให้ความสำคัญมาก ประกอบด้วย 1) ลักษณะท่าเรือมารีน่า 2) โครงสร้างท่าเรือมารีน่า 3) ตัวท่าเรือจอด ซึ่งอยู่ในปัจจัยหลักด้านท่าเรือมารีน่า 4) ทักษะความรู้และความชำนาญในการบริการของพนักงาน 5) การบริการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวเรือยอชท์ของพนักงาน ซึ่งอยู่ในปัจจัยหลักด้านการบริการ 6) ความปลอดภัยในท่าเรือมารีน่า 7) ความปลอดภัยที่สถานที่ท่องเที่ยว 8) ความปลอดภัยระหว่างเดินเรือ 9) เทคโนโลยีในการนำทางเรือยอชท์ 10) สุขอนามัยและความสะอาด และ 11) แผนฉุกเฉิน ซึ่งอยู่ในปัจจัยหลักด้านความปลอดภัย

Quadrant III: Low Priority เป็นกลุ่มของปัจจัยที่ไม่ต้องให้ความสำคัญมาก เป็นผลการดำเนินงานต่ำในลักษณะที่ไม่ได้มีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) สิ่งอำนวยความสะดวก



ความสะดวกด้านที่พักอาศัย โรงแรม 2) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านร้านค้า 3) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬา 4) ร้านอาหารและภัตตาคาร 5) นโยบายด้านราคาของมารีน่า ซึ่งอยู่ในปัจจัยหลักด้านท่าเรือมารีน่า และ 6) ระบบการบริการนักท่องเที่ยวบนชายฝั่ง ซึ่งอยู่ในปัจจัยหลักด้านการบริการ

Quadrant IV Possible overkill เป็นกลุ่มของปัจจัยที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนเกินไป ลูกค้านำไม่ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจ ประกอบด้วย 1) การเข้าถึงมารีน่า 2) การบริการของมารีน่า ซึ่งอยู่ในปัจจัยหลักด้านท่าเรือมารีน่า 3) ระบบจราจร -ระบบขนส่ง 4) การเชื่อมต่อเส้นทางจากท่าเรือไปสู่สถานที่ท่องเที่ยว อยู่ในปัจจัยหลักด้านโครงสร้างพื้นฐาน 5) ความน่าสนใจของเส้นทางท่องเที่ยวโดยเรือยอชต์ 6) ความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว 7) ความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยว 8) ความคุ้มค่าของเงินต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว 9) สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งอยู่ในปัจจัยหลักด้านสถานที่ท่องเที่ยว และ 10) ศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว ซึ่งอยู่ในปัจจัยหลักด้านการบริการ

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งด้านสถิติและการวิเคราะห์ศักยภาพด้วย IPA ในการจัดการการท่องเที่ยวเรือยอชต์ในจังหวัดภูเก็ต พบว่ามีปัจจัยที่ต้องเร่งแก้ไข คือ ด้านการจัดการระเบียบพิธีการและท่าเรือมารีน่า และต้องสนับสนุนส่งเสริมการจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานความปลอดภัย สถานที่ท่องเที่ยว และการบริการด้วย ผู้วิจัยจึงนำเสนอในมิติการจัดการการท่องเที่ยวเรือยอชต์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพดังนี้ แนวทางที่ 1 ให้ความสำคัญและปรับปรุงแก้ไข “ทำก่อนแล้วจะดีกว่า” เป็นประเด็นที่เป็นอุปสรรคต่อศักยภาพการจัดการเรือยอชต์ สามารถทำได้โดยผู้ที่กำหนดนโยบายหรือหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้รับผิดชอบหลัก (Key Man) ในด้านข้อจำกัดทางด้านระเบียบพิธีการ ควรจัดการแก้ไขในลำดับแรก ประเด็นแก้ไขกฎระเบียบระยะเวลาพำนักร และการขอใบอนุญาตวิชาเรือวิชานักท่องเที่ยวให้สอดคล้องกัน รัฐควรทบทวนกฎหมายที่รองรับการเข้ามาของเรือยอชต์ การขออนุญาตนำเข้าเรือ ขั้นตอนด้านศุลกากรให้มีความสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงด้านภาษีนำเข้าอุปกรณ์เรือยอชต์ควรได้รับการทบทวนนโยบาย และจะต้องมีการสนับสนุนและการทำงานร่วมกันระหว่างรัฐและเอกชน สอดคล้องกับ Sariisik, M. et al. ซึ่งกล่าวไว้ว่าเรื่องการปรับปรุงกฎหมายเรือยอชต์ต้องได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล (Sariisik, M. et al., 2011) ในส่วนที่ต้องดำเนินการจัดการแก้ไข คือ เรื่องศูนย์ซ่อมบำรุงเรือยอชต์ที่อยู่ในมารีน่าควรพัฒนา รวมถึงการประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการซ่อมบำรุง (Haass, H., 2011); (Manigel, U., 2011) หน่วยงานภาครัฐต้องปรับปรุงให้ Yacht Center ดีกว่าเดิมและพัฒนามารีน่าให้เป็นศูนย์กลางสิ่งอำนวยความสะดวกทุกด้านทางเรือยอชต์ รวมถึงพัฒนาบุคลากรด้านศักยภาพแรงงานให้สามารถซ่อมบำรุงซัพเปอร์ยอชต์ได้ แนวทางที่ 2 คือ กลุ่มของปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากและระดับผลการดำเนินงาน



อยู่ในระดับดี ผู้ที่ต้องเป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนจะเป็นกลุ่มนักธุรกิจเรียวอชท์ หรือสมาคมเรียวอชท์ในพื้นที่ ที่จะต้องมีบทบาทร่วมกันรัฐ ทั้งนี้อาจเรียกกลุ่มนี้ว่า “เสริมความแข็งแกร่งคู่แข่ง” ในด้านการบริการ ทักษะความรู้ความชำนาญของพนักงาน จำเป็นต้องให้รัฐเข้ามาช่วยพัฒนาบุคลากรร่วมกับเอกชน รวมถึงให้ความสำคัญด้านความปลอดภัย (Landré, M., 2009); (Shin, I.-S., & Kim, B.-S., 2014) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาความปลอดภัย ควรมีการเพิ่มมาตรฐานความปลอดภัยทางทะเล ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว และควรเพิ่มงบประมาณในโครงสร้างพื้นฐาน ส่วนแนวทางที่สามเป็นเรื่องของ “การปิดช่องโหว่อย่างมีส่วนร่วม” เป็นกระบวนการที่ต้องมีการขับเคลื่อนร่วมกันให้ดำเนินงานไปอย่างมีระบบ เช่น กิจกรรมที่ต้องมีการดำเนินงานร่วมกันทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ทุกภาคส่วนเพื่อปิดช่องโหว่ที่จะไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยใช้การประชาสัมพันธ์และการตลาดมาช่วยเสริมการจัดการการท่องเที่ยวเรียวอชท์ สรุปแนวทางในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเรียวอชท์ในจังหวัดภูเก็ต

หัวข้อ	แนวทางการจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
แนวทางที่ 1 “ทำก่อนแล้วจะดีกว่า”		
การจัดการระเบียบพิธีการ		
1) ระยะเวลาในการนำเรือเข้า	● ปรับเปลี่ยนนโยบายอย่างเป็นระบบในการขอนำเข้าเรือ	ภาครัฐ
2) การขออนุญาตนำเรือเข้า	ยอชท์ให้ทันสมัยและสะดวกสบายรวมทั้งปรับระยะเวลา	
3) ขั้นตอนด้านศุลกากร	การขอวีซ่าสำหรับเจ้าของเรือยอชท์เจ้าหน้าที่เรียวอร์ช	
4) การเข้าถึงบริการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย	และเรือยอชท์เพื่อกระตุ้นการเข้ามาเที่ยวของเจ้าของเรือ	
5) การขอวีซ่าของลูกเรือ/เจ้าของเรือ	ยอชท์	
6) การขอวีซ่าเรือ	● พัฒนาศูนย์กลางสำหรับการติดต่อประสานงานเรือยอชท์	
	● สนับสนุนการฝึกอบรมพนักงานภาครัฐ	
การจัดการมารีน่า		
1) ศูนย์ซ่อมและบำรุงเรือยอชท์	● สร้างศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษาเรือยอชท์ขนาดใหญ่ที่ได้มาตรฐาน เพื่อรองรับการซ่อมเรือยอชท์ทุกขนาด	ภาครัฐ / เอกชน
2) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนท่าเรือ	● พัฒนามารีน่าให้เป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยวเรือยอชท์ที่ทันสมัย ครบครันในทุกละเอียดอำนวยความสะดวก	ภาคเอกชน
แนวทางที่ 2 “เสริมความแข็งแกร่งคู่แข่ง”		
การจัดการท่าเรือมารีน่า		
1) ลักษณะท่าเรือมารีน่า	● ดำเนินการตรวจสอบโครงสร้างพื้นฐานของท่าจอดเรือ	ภาครัฐ/เอกชน
2) โครงสร้างท่าเรือมารีน่า	● ตรวจสอบและบำรุงรักษาทุกวัน	ภาคเอกชน
3) ตัวท่าเรือจอด	● ตรวจสอบและบำรุงรักษาทุกวัน	ภาคเอกชน
การจัดการโครงสร้างพื้นฐาน		
1) การเชื่อมต่อเส้นทางจากท่าเรือไปยังสถานที่ท่องเที่ยว	● ตรวจสอบเงื่อนไขการขนส่งและเส้นทางทางการเคลื่อนย้าย	
การจัดการสถานที่ท่องเที่ยว		
1) ความน่าสนใจของเส้นทางท่องเที่ยว	● สร้างเส้นทางใหม่สำหรับโปรแกรมใหม่	ภาครัฐ/เอกชน/ ททท
2) ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว	● ประเมินประเภทนักท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยว	
3) ความคุ้มค่าของเงินต่อกิจกรรมท่องเที่ยว	● แบ่งกลุ่มกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวเรือยอชท์	
การจัดการด้านความปลอดภัย		
1) ความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว		ภาครัฐ/เอกชน/ ททท/ภาครัฐ/ เอกชน/ททท
2) ความปลอดภัยระหว่างเดินเรือ	● ทุกภาคส่วนตรวจสอบความปลอดภัย	
3) เทคโนโลยีการนำทางเรือยอชท์	● จัดการและฝึกทีมรักษาความปลอดภัยระหว่างการนำทาง	ภาครัฐ/เอกชน/ ททท



หัวข้อ	แนวทางการจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
4) สุขอนามัยความสะอาด 5) แผนฉุกเฉิน		ทุกภาคส่วน / สถาบันอบรมทาง เรียวอชท์ ภาคเอกชน
การจัดการด้านบริการ 1) ทักษะความรู้และความชำนาญของพนักงาน 2) การบริการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของพนักงาน	- เปิดการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ - ฝึกอบรมพนักงานให้ศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยวให้เข้าใจอย่างชัดเจน	ภาคเอกชน/ พนักงาน ทุกภาคส่วน
แนวทางที่ 3 “ปิดช่องโหว่อย่างมีส่วนร่วม” การจัดการด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด 1) การส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ 2) กิจกรรมการตลาดออนไลน์เพิ่มเติม 3) จัดทำแอปพลิเคชันเป็นศูนย์กลางการจองเรียวอชท์ในประเทศไทย 4) เพิ่มรายได้จากผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวด้วยเรียวอชท์	- สร้างโปรแกรมที่น่าสนใจเพื่อโปรโมท - โปรโมทและประชาสัมพันธ์ในต่างประเทศ - พัฒนาระบบไอทีและสร้างแอปพลิเคชัน - แบ่งกลุ่มผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับตลาด	ภาครัฐ/เอกชน/ ททท/ภาครัฐ/ เอกชน/ททท ภาครัฐ/เอกชน/ ททท ภาครัฐ/เอกชน/ ททท

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากการประเมินศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวเรียวอชท์ในจังหวัดภูเก็ต จะทราบถึงองค์ประกอบที่สำคัญโดยการประเมินศักยภาพผ่าน IPA ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักในการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการดำเนินงาน และสามารถนำแนวทางการจัดการที่ได้จากการประเมินไปสร้างรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเรียวอชท์ในภูเก็ตที่มีประสิทธิภาพ ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า จังหวัดภูเก็ตมีศักยภาพสูงในด้านสถานที่ท่องเที่ยวและศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว แต่ประเด็นที่ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวเรียวอชท์ให้ความสำคัญมากและผู้กำหนดนโยบายรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องร่วมกันดำเนินการแก้ไข คือ ด้านระเบียบพิธีการ และด้านท่าเรือมาริน่า ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางที่ต้องแก้ไข 3 แนวทางและอาจจะต้องดำเนินการแก้ไขเร่งด่วนในแนวทางที่ 1 “ทำก่อนแล้วจะดีกว่า” เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวเรียวอชท์ให้มีความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ นอกจากนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพการจัดการท่องเที่ยว ควรมีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวเรียวอชท์ค่อนข้างทำได้ยาก เนื่องจากกลุ่มนักท่องเที่ยวต้องการความเป็นส่วนตัว อีกทั้งทำเรื่องนโยบายรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้าทำให้เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ยาก การวิจัยในอนาคตควรมีแนวทางการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ เช่น ก่อนทำการจองในระบบออนไลน์ หรือเก็บข้อมูลผ่านทางบริษัทตัวแทน



เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). การวิเคราะห์เชิงปริมาณ. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 สาขาภูเก็ต. (2559). บรรยายสรุปข้อมูลจังหวัดภูเก็ต. เรียกใช้เมื่อ 22 พฤศจิกายน 2563 จาก http://www.phuket.go.th/webpk/file_data/intropk/dataPK59.pdf
- Beerli, A. & Martín, J. D. (2004). Tourists' characteristics and the perceived image of tourist destinations: a quantitative analysis-a case study of Lanzarote. *Tourism management*, 25(5), 623-636.
- Blundel, R. & Thatcher, M. (2005). Contrasting local responses to globalization: the case of volume yacht manufacturing in Europe. *Entrepreneurship & Regional Development*, 17(6), 405-429.
- Butowski, L. (2014). Maritime tourism space. *Turyzm*, 24(1), 51-57.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Haass, H. (2011). Marina management for super yachts and cruise vessels. *Journal of coastal research*, 2011(10061), 475-475.
- Kotrlik, J. W. K. J. W. et al. (2001). Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research appropriate sample size in survey research. *Information technology, learning, and performance journal*, 19(1), 43-50.
- Ladkin, A. (2002). Recent research--geographical space and yachting tourism, tourism education, environmental law and tourism as a development tool. *The International Journal of Tourism Research*, 4(1), 57-64.
- Landré, M. (2009). Analyzing yachting patterns in the Biesbosch National Park using GIS technology. *Technovation*, 29(9), 602-610.
- Lee, M. K. & Yoo, S. H. (2015). Public preference for the attributes of the marina port in Korea: a choice experiment study. *Maritime Policy & Management*, 42(5), 516-532.
- Manigel, U. (2011). IMCI Blue Star Marina Certification-A Transparent System to Indicate the Quality Level of Marinas. *Journal of coastal research*, 61(61), 123-125.
- Martilla, J. A. & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79.



- Sariisik, M. et al. (2011). How to manage yacht tourism in Turkey: A swot analysis and related strategies. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 24(2011), 1014-1025.
- Shin, I. S. & Kim, B.-S. (2014). Development Smart Yacht Operational System and Marina Control System for Navigational Safety. *International Journal of Information and Electronics Engineering*, 4(1), 16-21.
- Tourism Authority of Thailand. (2014). Study of ASEAN Tourism Market Year 2013. Retrieved November 22, 2020, from <http://www.etatjournal.com/web/menu-read-webetatjournal/menu-2014/menu-2014-apr-jun/590-22014-asean>
- _____. (2019). Tourist statistics. Retrieved November 22, 2020, from <https://intelligencecenter.tat.or.th/articles/11859>
- Yan, H. D. (2008). Taiwan's yacht industry: A tale of two entrepreneurial firms. *Global Economic Review*, 37(4), 469-486.
- Yang, C. M. et al. (2014). Assessing Fishing Port Locations for Adaption into Yacht Marinas in Taiwan. *Journal of Marine Science and Technology*, 22(5), 612-624.