

การศึกษาศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ

The Potential Study of Tourism Logistics Management in Phatthalung for Elderly Tourist

น้ำทิพย์ ตระกูลเมธี*

Numtip Trakulmaykee

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Prince of Songkla University

คณินิจต์ หนูเช็ก และคณะ

Khanungnit Hnuchek et al.

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Hatyai University

*t.maykee@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ และเปรียบเทียบศักยภาพโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เคยมาท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เคยท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุงทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติต่าง ๆ เช่น ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test แบบสองกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุของจังหวัดพัทลุงอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับดีผ่านแบบประเมินศักยภาพ โดยนักท่องเที่ยวสูงอายุได้ประเมินศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพอยู่ในระดับที่ดี ในขณะที่ให้ระดับคะแนนศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์ด้านการเคลื่อนที่ของสารสนเทศการท่องเที่ยวและการเคลื่อนที่ทางการเงินอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติพบว่า ไม่มีความแตกต่างในภาพรวมของการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุจังหวัดพัทลุง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบในแต่ละประเด็นย่อยก็พบความแตกต่างของในประเด็นศักยภาพด้านความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวแต่ละจุด และด้านความสะดวกในการใช้บริการเอทีเอ็ม

คำสำคัญ : โลจิสติกส์ การท่องเที่ยว พัทลุง ผู้สูงอายุ

Abstract

The purpose of this research aims to study the potential of tourism logistics management for elderly tourists in Phatthalung and the potential of tourism logistics management in Phatthalung between Thai and foreign tourists who have previously visited Phatthalung. The questionnaire was employed to be the research instrument for collecting data from 172 Thai and foreign tourists. The data analysis methods used in this research are frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test independent.

The results revealed that the potential of tourism logistic management for elderly tourists in Phatthalung was well-evident via the potential assessment form. Elderly tourists evaluated the potential of tourism logistic management in physical flow and found it, too, was well. The potential of tourism's logistic management in information flow and financial flow was moderate. Furthermore, the comparative results of Thai and foreign tourists in terms of the potential of tourism logistic management were not different overall, with a significance of 0.05%. However, there were two issues of tourism logistic management that were different in the opinions of Thai and foreign tourists; the convenience of reaching each tourist destination and the convenience of using ATM services.

Keywords : logistics, tourism, Phatthalung, elderly

บทนำ

จังหวัดพัทลุงเป็นจังหวัดขนาดเล็กที่มีธรรมชาติสวยงาม ตั้งอยู่บริเวณชายฝั่งตะวันออกตั้งอยู่ทางภาคใต้ของประเทศไทยหรือฝั่งตะวันตกของกลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา เศรษฐกิจของชาวจังหวัดพัทลุงโดยส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับการทำเกษตรกรรม เช่น การทำนา การปลูกยางพารา และสวนผลไม้ จากผลการประเมินศักยภาพทางยุทธศาสตร์ของสำนักงานจังหวัดพัทลุงพบว่า พื้นที่จังหวัดพัทลุงมีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพและมีความหลากหลาย ทั้งด้านนิเวศธรรมชาติ วัฒนธรรม อารยธรรม ประวัติศาสตร์ ศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรมที่สืบทอดสืบทอดวิถีชีวิต ตลอดจนมีสินค้าและผลิตภัณฑ์ชุมชนที่เป็นเอกลักษณ์จากภูมิปัญญาและวัฒนธรรมของจังหวัดที่โดดเด่น เหมาะสมสำหรับเป็นสถานที่พักผ่อนของนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีหรืออายุมากกว่านั้นที่ต้องการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เชิงธรรมะ เชิงศิลปวัฒนธรรม หรือเชิงธรรมชาติ จังหวัดพัทลุงก็น่าจะเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีศักยภาพในการเป็นฮับท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ อีกทั้งปัจจุบันทั่วโลกได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย จากรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2559 ได้ชี้ให้เห็นว่าประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงวัยคือสังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ในอัตราเติบโตมากกว่าร้อยละ 10 ขึ้นไป (TGRI, 2016) และในปี พ.ศ. 2579 จะมีสัดส่วนผู้สูงอายุเกือบเป็น 1 ใน 3 ของประชากรทั้งประเทศ (DOP, 2018)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ เพื่อทราบความต้องการและทัศนคติของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีต่อศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุง ซึ่งจะทำให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางช่วยในการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ
2. เพื่อเปรียบเทียบศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เคยมาท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว

จังหวัดพัทลุงเป็นแหล่งท่องเที่ยวเมืองรองที่มีธรรมชาติ สินค้าชุมชน แหล่งธรรมชาติ และประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจจำนวนมากมายังดึงดูดและสามารถรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี แต่ปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการจัดการท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงคือการที่ไม่มีสนามบินประจำจังหวัดและมีระบบขนส่งภายในที่ไม่ครอบคลุมพื้นที่ ดังนั้นแนวคิดด้านการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรนำเข้ามาช่วยบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว โดย Suriya (2008) ได้ให้คำจำกัดความโลจิสติกส์ท่องเที่ยวว่าหมายถึง “การจัดการประสานงานระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้การไหลของนักท่องเที่ยวจากต้นทางไปสู่ปลายทางโดยไม่มีข้อผิดพลาดและยังทำให้ได้รับความพอใจสูงสุด” ซึ่งปัจจัยของโลจิสติกส์การท่องเที่ยว (Tourism Logistics) ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลักที่สำคัญ (Suriya, 2008; Chaichan, 2012) ได้แก่

1. ปัจจัยการเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับการเดินทางของนักท่องเที่ยว เช่น การขนส่ง เส้นทางถนนที่เข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว การจัดการสัมภาระ และการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น ระบบไฟฟ้าริมทาง ระบบน้ำประปา การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบการเก็บขยะ โดยให้ความสำคัญในด้านความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

2. ปัจจัยการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ป้ายบอกเส้นทาง ป้ายแนะนำสถานที่ แผนที่ ศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวท้องถิ่น รวมถึงสื่อประชาสัมพันธ์อื่นที่ช่วยในการสื่อสารเชื่อมโยงข้อมูลท่องเที่ยวระหว่างนักท่องเที่ยวกับ เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์

3. ปัจจัยการเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว เช่น การชำระค่าบริการ การจ่ายซื้อสินค้า การให้บริการตู้เอทีเอ็ม และการแลกเปลี่ยนสกุลเงินตรา เป็นต้น

ศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ

ศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวมีความสำคัญมากสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุจะมีข้อจำกัดและความเสื่อมถอยตามวัยทางด้านสายตา ร่างกาย และความจำ ดังนั้นการพัฒนา

แหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุจึงมีความจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมให้มีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ศักยภาพด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ เป็นความพร้อมและความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของสถานที่และบริการ เช่น การเดินทางแต่ละจุดท่องเที่ยวไม่ควรใช้เวลานานเกินไป สถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งควรมีทางลาดสำหรับรถเข็น การมีที่นั่งพักผ่อนเป็นระยะ ห้องน้ำควรเป็นแบบโถนั่ง การมีราวเกาะพยุงตัวตามทางเดินบันได ห้องน้ำ และทางเดินระหว่างเที่ยวชมสถานที่ (DOT, 2012; Sangkakorn et al., 2013; Puangcheun & Phumsathan, 2020)

2. ศักยภาพด้านการเคลื่อนที่ของสารสนเทศ เป็นความพร้อมและความพอเพียงของการได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น มีป้ายห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ (DOT, 2012) การมีแผนที่หรือสัญลักษณ์นำทางภายในสถานที่ท่องเที่ยว และข้อมูลเกี่ยวกับอาหารไทยสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (Trakulmaykee, 2016) รวมถึงการรับข้อมูลสะท้อนกลับจากนักท่องเที่ยว เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น โดย Chaichan (2012) ได้เสนอแนะแนวทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านเว็บไซต์เนื่องจากเป็นช่องทางที่ผู้สูงอายุและผู้คนวัยต่าง ๆ ใช้เป็นช่องทางในการค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวมาก ซึ่งกลุ่มคนวัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจเป็นคนในครอบครัวของผู้สูงอายุ ซึ่งจากการศึกษาของ Srithammasak et al. (2018) ได้ชี้ให้เห็นว่าแหล่งข้อมูลหลักในการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติคือ เว็บไซต์ โดยกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศได้ให้คำแนะนำการออกแบบป้ายและบรรจุภัณฑ์ต่าง ๆ สำหรับผู้สูงอายุว่าควรให้เห็นตัวอักษรชัดเจน หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่สับสนหรือแบบตัวอักษรที่มีลูกเล่นเกินไป และเสนอแนะให้ใช้โซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ และทวิตเตอร์ ในการประชาสัมพันธ์เนื่องจากพบว่า 1 เว็บไซต์ยอดนิยมของผู้สูงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปคือ ภูเก็ต เฟซบุ๊ก ยาฮู และยูทูบ (DITP, 2014)

3. ศักยภาพด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน เป็นความพร้อมและความพอเพียงของการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว โดย Chaichan (2012) ได้เสนอแนะว่าควรจัดให้มีบริการตู้เอทีเอ็มให้เพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละสถานที่เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ และควรเตรียมความพร้อมในการอำนวยความสะดวกด้านการใช้จ่ายและชำระเงินให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในรูปแบบต่าง ๆ เช่น บัตรเครดิต และสถานที่แลกเปลี่ยนเงินตรา

สมมติฐาน

1. ศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุง ในภาพรวมอยู่ในระดับดี
2. ผลการประเมินศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงระหว่างนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติที่เคยมาเที่ยวพัทลุง มีความแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบระดับศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงสำหรับผู้สูงอายุจากการประเมินของนักท่องเที่ยวสูงอายุ

2. ทราบความแตกต่างศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงสำหรับผู้สูงอายุในมุมมองของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติ

3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงทั้งในส่วนของภาคเอกชนและภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเมื่อเข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้างครั้งนี้คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีอายุไม่น้อยกว่า 60 ปีและเคยมาเที่ยวจังหวัดพัทลุง โดยมีกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 172 คน แยกเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยจำนวน 102 คน และนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวต่างชาติจำนวน 70 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่นำมาใช้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย เป็นแบบสำรวจความคิดเห็นการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุง ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดสำหรับข้อมูลส่วนบุคคล และคำถามปลายเปิดสำหรับสอบถามข้อมูลด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยประกอบด้วยคำถาม 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ชาวไทยหรือชาวต่างชาติ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อมูล

ตอนที่ 2 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุง เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ดีมาก ดี ปานกลาง น้อย น้อยมาก

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะที่มีลักษณะคำถามเป็นปลายเปิดในการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยประเมินความตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และนำผลการประเมินมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง และคัดเลือกข้อคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.60–1.00 และมีค่า IOC โดยเฉลี่ยเท่ากับ 0.83 ซึ่งความเชื่อมั่นของตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha สูงกว่าค่ามาตรฐาน 0.7 โดยข้อคำถามมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha อยู่ระหว่าง 0.88–0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวกจากนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยและนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวต่างประเทศ โดยจัดเก็บข้อมูลตามแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดพัทลุงและมีนักท่องเที่ยวสูงอายุท่องเที่ยว เช่น บ่อน้ำร้อนและธารน้ำเย็นเขาชัยสน ร้าน Route 41 ศูนย์หัตถกรรมวรรณิกระจุต สวนไผ่ขวัญใจ ตลาดกรีนมั่งมั่ง หาดแสนสุขลำปำ และสนามบินเคแอล ประเทศมาเลเซีย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิงโดยการทดสอบด้วยสถิติ t-test แบบกลุ่มตัวอย่างอิสระ ระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยและนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวต่างชาติ

ผลการวิจัย

การศึกษานี้สามารถสรุปผลการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวสูงอายุพบว่า เป็นนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทย 102 คน เป็นนักท่องเที่ยวสูงอายุต่างชาติ 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 53.3 และมีอายุอยู่ช่วง 60–65 ปี ร้อยละ 56.7 ช่วงอายุ 66–70 ปี ร้อยละ 23.5 ช่วงอายุ 71–75 ปี ร้อยละ 10.7 ช่วง 76–80 ปี ร้อยละ 7.0 และมากกว่า 80 ปี ร้อยละ 2.1 ซึ่งส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแต่งงาน ร้อยละ 74.0 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 18.2 และหม้ายหรือหย่าร้าง ร้อยละ 7.7 โดยส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 76.2 อิสลาม ร้อยละ 14.4 คริสต์ ร้อยละ 7.2 และศาสนาอื่น ๆ อีกร้อยละ 2.2

2. ข้อมูลการใช้แอปพลิเคชันเพื่อค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยที่เคยมาเที่ยวจังหวัดพัทลุง โดยส่วนใหญ่เคยใช้โมบายแอปพลิเคชันค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวผ่านโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต (ร้อยละ 54.9) ซึ่งจะใช้โมบายแอปพลิเคชันค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวผ่านโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ตแบบทั้งนาน ๆ ครั้ง การใช้เป็นประจำและจะใช้ทุกครั้งที่มีแผนการท่องเที่ยวตามลำดับ ดังตารางที่ 1 ส่วนกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวสูงอายุต่างชาติที่เคยมาเที่ยวจังหวัดพัทลุง โดยส่วนใหญ่ไม่เคยใช้โมบายแอปพลิเคชันค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวผ่านโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต (ร้อยละ 54.29) แต่พบว่าใช้โมบายแอปพลิเคชันค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวผ่านโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ตเป็นประจำและใช้นาน ๆ ครั้ง (ร้อยละ 20.00 และร้อยละ 14.29 ตามลำดับ)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละการใช้แอปพลิเคชันค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุ

ลักษณะการใช้โมบายแอปพลิเคชันค้นหาข้อมูล ท่องเที่ยวผ่านโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
– ไม่เคย	44	43.10	38	54.29
– นาน ๆ ครั้ง	26	25.50	10	14.29
– ใช้เป็นประจำ	19	18.60	14	20.00
– ใช้ทุกครั้งที่มีแผนการท่องเที่ยว	11	10.80	4	5.71
– ไม่ระบุ	2	2.00	4	5.71
รวม	102	100.00	70	100.00

3. ข้อมูลแหล่งข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสูงอายุได้รับพบว่า ส่วนใหญ่ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ต่างได้รับจากเพื่อนหรือญาติมากกว่าร้อยละ 30 โดยแหล่งที่มาที่ชาวไทยและชาวต่างชาติได้รับลำดับที่ 2–4 มีความแตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 2 ดังนี้ แหล่งข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยได้รับเป็นอันดับที่ 2–4 ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และทีวี ตามลำดับ ขณะที่นักท่องเที่ยวสูงอายุชาวต่างชาติได้รับข้อมูลท่องเที่ยวจากเว็บไซต์เป็นอันดับที่สอง และจากบริษัทนำเที่ยวและหนังสือแนะนำเที่ยวเป็นลำดับที่สามและสี่ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละที่มาของข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสูงอายุได้รับ

แหล่งข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- บริษัทนำเที่ยว	10	4.60	16	16.00
- หนังสือแนะนำเที่ยว	10	4.60	10	10.00
- นิตยสาร	9	4.10	4	4.00
- หนังสือพิมพ์	1	0.50	2	2.00
- เว็บไซต์	34	15.70	26	26.00
- สื่อสังคมออนไลน์	36	16.70	6	6.00
- ทวี	25	11.60	4	4.00
- โฆษณาผ่านอีเมล	4	1.90	-	-
- เพื่อน/ญาติ	81	37.50	32	32.00
- อื่น ๆ	6	2.80	-	-

4. ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุงพบว่า ในภาพรวมและด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพอยู่ในระดับดี ซึ่งผลการวิจัยได้สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 1 แต่เมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านจะพบว่าการจัดการโลจิสติกส์ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสารและการเคลื่อนที่ทางการเงินมีศักยภาพการจัดการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว

การจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว	Mean	S.D.	ระดับการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว
1. ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ	3.81	0.53	ดี
2. ด้านการเคลื่อนที่ทางข้อมูลข่าวสาร	3.44	0.66	ปานกลาง
3. ด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน	3.48	0.81	ปานกลาง
ในภาพรวม	3.59	0.57	ดี

5. ข้อมูลเกี่ยวกับผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุง จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติ แสดงให้เห็นความแตกต่างในบางประเด็น ดังแสดงในตารางที่ 4 โดยประเด็นที่มีความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยกับชาวต่างชาติได้แก่ ประเด็นด้านความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวแต่ละจุดท่องเที่ยว และความสะดวกในการใช้บริการ ATM

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

การจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว	ชาวไทย		ชาวต่างชาติ		t-test	แตกต่าง
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ	3.71	0.60	3.80	0.60	0.94	ไม่แตกต่าง
– ความปลอดภัยในการเดินทาง	3.94	0.76	3.94	0.66	- 0.22	ไม่แตกต่าง
– ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวแต่ละจุด	3.70	0.80	4.03	0.75	2.65	แตกต่าง
– ความเพียงพอของห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ	3.42	0.86	3.56	0.94	0.99	ไม่แตกต่าง
– การให้บริการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ	3.78	0.77	3.65	0.66	1.17	ไม่แตกต่าง
ด้านการเคลื่อนที่ของสารสนเทศ	3.33	0.79	3.26	0.65	- 0.66	ไม่แตกต่าง
– ความเพียงพอของป้ายบอกทางหรือสัญลักษณ์ท่องเที่ยว	3.50	0.92	3.45	0.76	- 0.38	ไม่แตกต่าง
– ความเพียงพอของศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว	3.40	0.93	3.34	0.78	- 1.45	ไม่แตกต่าง
– ความพร้อมของรายละเอียดแผนที่/การนำทาง	3.40	0.91	3.34	0.76	- 0.43	ไม่แตกต่าง
– การมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือมีกล่องแสดงความคิดเห็น	3.17	1.03	2.93	0.95	- 0.82	ไม่แตกต่าง
ด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน	3.51	0.79	3.33	0.79	- 1.72	ไม่แตกต่าง
– ความสะดวกในการใช้บัตรเครดิต	3.17	1.15	3.00	1.08	- 0.81	ไม่แตกต่าง
– ความสะดวกในการใช้บริการ ATM	3.47	0.96	2.91	1.05	- 3.06	แตกต่าง
– ความสะดวกในระบบชำระเงิน	3.86	0.84	3.85	0.88	- 0.11	ไม่แตกต่าง

6. นักท่องเที่ยวชาวไทยให้คะแนนศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์หลายประเด็นอยู่ในเพียงระดับปานกลาง (อยู่ช่วงค่าเฉลี่ย 2.51–3.50) ได้แก่ ความเพียงพอของห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ ความเพียงพอของศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ความพร้อมของรายละเอียดแผนที่และการนำทาง การมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือมีกล่องแสดงความคิดเห็น ความสะดวกในการใช้บัตรเครดิต และความสะดวกในการใช้บริการ ATM

7. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้คะแนนศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์หลายประเด็นอยู่ในเพียงระดับปานกลาง (อยู่ช่วงค่าเฉลี่ย 2.51–3.50) ได้แก่ ความพอเพียงของป้ายบอกทางหรือสัญลักษณ์ท่องเที่ยว ความพอเพียงของศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว ความพร้อมของรายละเอียดแผนที่และการนำทาง การมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือมีกล่องแสดงความคิดเห็น ความสะดวกในการใช้บัตรเครดิต และความสะดวกในการใช้บริการ ATM

8. ในภาพรวมการประเมินศักยภาพโลจิสติกส์ท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุงของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติ ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้ง 3 ด้านได้แก่ ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร และด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน ซึ่งผลการวิจัยได้ขัดแย้งกับสมมติฐานการวิจัยที่ 2

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงจัดเป็นหนึ่งในการท่องเที่ยวเมืองรองของประเทศไทย และมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบที่เป็นที่ชื่นชอบของนักท่องเที่ยวสูงอายุ เช่น บ่อน้ำร้อนเขาชัยสน ธารน้ำเย็นสวนไผ่ขวัญใจ ศูนย์การเรียนรู้วรรณิกระจุต และตลาดกรีนมั่งมี เป็นต้น ซึ่งหากศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงดีก็จะสามารถรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี ซึ่งจากผลศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

1. ศักยภาพโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในภาพรวมอยู่ในระดับดี แสดงว่านักท่องเที่ยวสูงอายุมีความคิดเห็นว่าจังหวัดพัทลุงมีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุได้เป็นอย่างดี แต่เมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านจะพบว่าการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพอยู่ในระดับดี แต่การจัดการโลจิสติกส์ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสารและการเคลื่อนที่ทางการเงินมีศักยภาพการจัดการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น นั่นแสดงว่าหากต้องการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไปสู่นักท่องเที่ยวสูงอายุด้วยสื่อที่เข้าถึงนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าเว็บไซต์เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพที่เข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chaichan (2012) ที่ได้เสนอแนะแนวทางประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมที่สุดสำหรับผู้สูงอายุคือเว็บไซต์ และเป็นไปแนวทางการศึกษาของ Srithammasak et al. (2018) ที่พบว่าแหล่งข้อมูลหลักในการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติคือเว็บไซต์ นอกจากนี้ยังมีประเด็นที่น่าสนใจอีกประเด็นคือจะเห็นว่าพฤติกรรมการรับข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวสูงอายุ จากผลการวิจัยที่ผู้เขียนได้ศึกษาในปี พ.ศ. 2561 นี้กับการวิเคราะห์พฤติกรรมและทัศนคติของกลุ่มเบบี้บูมของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศที่ตีพิมพ์ในปี พ.ศ. 2558 (DIPT, 2014) ไม่มีความแตกต่างกันที่ชี้ให้เห็นว่าโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊กและทวิตเตอร์ เป็นเว็บไซต์ยอดนิยมสำหรับผู้สูงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปในการใช้เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวจากกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยและกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในภาพรวมพบว่า การประเมินศักยภาพโลจิสติกส์ท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุงของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติ ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้ง 3 ด้านได้แก่ ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร และด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน แต่พบความแตกต่างกันในสองประเด็นได้แก่ ประเด็นด้านความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวแต่ละจุด และประเด็นด้านความสะดวกในการใช้บริการเอทีเอ็ม ซึ่งนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวต่างชาติ ให้คะแนนศักยภาพในด้านความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวแต่ละจุดมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ทั้งนี้เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวพัทลุงด้วยรถเช่า

รถบัสส่วนบุคคล และมากับบริษัททัวร์ทำให้มีความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวแต่ละจุดมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Suriya (2008); Chaichan (2012) ที่ได้ระบุไว้ว่าปัจจัยการเคลื่อนที่ทางกายภาพหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของนักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวและทำให้ประเมินศักยภาพด้านนี้สูงตามไปด้วย ในทางตรงกันข้าม นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ให้คะแนนศักยภาพความสะดวกในการใช้บริการเอทีเอ็มต่ำกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนตู้เอทีเอ็มในจังหวัดพัทลุงมีจำนวนน้อยและมีการกระจุกตัวในการให้บริการสถานที่ท่องเที่ยวจำนวนมากของจังหวัดพัทลุงไม่มีตู้เอทีเอ็มบริการ อีกทั้งตู้เอทีเอ็มจำนวนมากไม่สามารถใช้บริการร่วมกับวีซ่าการ์ดหรือมาสเตอร์การ์ด ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติประสบปัญหาในด้านความสะดวกในโลจิสติกส์การเคลื่อนที่ทางการเงินด้านความสะดวกในการใช้บริการเอทีเอ็ม ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ Chaichan (2012) ที่เสนอแนะว่าควรจัดให้มีบริการตู้เอทีเอ็มให้เพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. การประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวสูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติทราบข้อมูลการท่องเที่ยวที่ไม่เคยท่องเที่ยวมาก่อนควรใช้ช่องทางเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์เป็นสำคัญ และถ้าต้องการเพิ่มช่องทางอีกช่องทางสำหรับประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ สื่อที่เข้าถึงนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยอย่างมีประสิทธิภาพอีกหนึ่งช่องทางก็คือการประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์
2. ควรให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติว่ามีตู้ ATM ที่สามารถถอนเงินด้วยวีซ่าการ์ดหรือมาสเตอร์การ์ดมีให้บริการ ณ จุดไหนบ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ตั้งบริเวณใกล้เคียงกับตำแหน่งที่นักท่องเที่ยวอาจจะอยู่ในรูปแบบของป้ายบอกทางหรือบรรจุในคู่มือหรือแผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุงหรือในโมบายแอปพลิเคชัน
3. ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีระบบชำระเงินผ่านบัตรเครดิตหรือการชำระเงินระบบออนไลน์ต่าง ๆ เช่น แม่มณีหรือเพย์พอล (PayPal) เพื่อเพิ่มช่องทางและความสะดวกสบายในการชำระเงินให้กับนักท่องเที่ยว

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) เลขที่สัญญา RDG60T0007 และความร่วมมือของทีมงานวิจัยซึ่งประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ทัศนีย์ ประธาน อาจารย์สุวัจน์ เพชรรัตน์ อาจารย์พรทิพย์ เสี่ยมหาญ และอาจารย์จักรกฤษณ์ หมั่นวิชา ขอขอบคุณผู้ประกอบการชุมชน หน่วยงานภาครัฐจังหวัดพัทลุง และนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติทุกคนที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

References

- Chaichan, T. (2012). Tourism Logistics Management for Wang Nam Khiew District in Nakhon Ratchasima Province. *Journal of Social Sciences*, 6(2), 17–33.
- Department of International Trade Promotion (DITP). (2014). **Behavior and Attitude of Largest Baby Boomers in USA**. Retrieved from http://www.ditp.go.th/contents_attach/89588/89588.pdf
- Department of Older Persons (DOP). (2018). **Situation of Aging Society 2018**. Retrieved from <http://resource.thaihealth.or.th/library/musthave/16626>
- Department of Tourism (DOT). (2012). **Tourism Service for Disabilities, Senior, Families with Young Children and Pregnant Woman**. Retrieved from <https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/viewer.php>
- Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute (TGRI). (2016). **Situation of Thai Elderly 2016**. Retrieved from <http://thaitgri.org/?p=38427#>
- Puangcheun, K. & Phumsathan, S. (2020). Travel Behaviors and Needs of Senior Visitors for Tourism in Khao Yai National Park. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 15(2), 29–42.
- Sangkakorn, K. et al. (2013). **Tourism Management and Administration in the Upper North of Thailand for Supporting Senior Tourists**. Upper North of Thailand : TRF and NRCT.
- Srithammasak, N. et al. (2018). The Study of Foreign Tourists Behavior towards Taling-Chan Floating Market. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 13(1), 27–35.
- Suriya, K. (2008). **Conceptual Framework of Tourism Logistics**. Retrieved from http://www.tourismlogistics.com/index.php?option=com_content&view=article&id=71:2008-12-01-11-16-47&catid=64:2008-12-01-11-20-40&Itemid=78
- Trakulmaykee, N. (2016). The Experiential and Motivational Factors Affecting Needs in Mobile-Based Food Information for Foreign Tourists Traveling in Thailand. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 11(2), 37–52.