

การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

Tourism Logistic Management of Travel Business in Chiangrai

ณภัทร ทิพย์ศรี

ขจีโนม เจียรตระกูล และคณะ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายและ (2) เปรียบเทียบการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ ทู่นในการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานประจำที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายจำนวน 127 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าค่าคะแนนสูงสุด คือ ด้านการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านการให้บริการการรับจ่ายเงิน และต่ำที่สุดคือ ด้านการสร้างความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง สำหรับผลการเปรียบเทียบการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ ทู่นในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานในธุรกิจ พบว่า ธุรกิจนำเที่ยวที่มีลักษณะของธุรกิจ ทู่นในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานในธุรกิจ ต่างกัน มีการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวต่างกัน โดยสรุป ผลการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการจัดการระบบการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานและมีศักยภาพทางการแข่งขันในตลาดบริการต่อไป

คำสำคัญ : การจัดการ โลจิสติกส์ การท่องเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยว

Abstract

This research aims to (1) evaluation tourism logistic management of travel business in Chiang Rai, and (2) compare tourism logistic management of travel business in Chiang Rai, classified by cost of operations, duration of operation and the number of employees. There are 127 entrepreneurs of travel business in Chiang Rai. Questionnaire was used a tool for data collection and statistically analyzed by using mean and standard deviation. The study found that the overall opinion of entrepreneur of travel business on tourism logistics management in Chiang Rai was at high level in all aspects.

The highest rating was customer service and followed by the service of payment. For the lowest was the enjoyment of travel. The results of comparing tourism logistics management of travel business in Chiang Rai province categorizing by business type, operation capital, duration of business operation, and the number of employee found that differentiation of them had tourism logistics management differently. In summary, the findings on the tourism logistics management of the travel business in Chiang Rai can be used to as a guide to improve logistics management in tourism in Chiang Rai and to achieve better efficiency in operations.

Keywords: logistics management, logistics, tourism, travel business

บทนำ

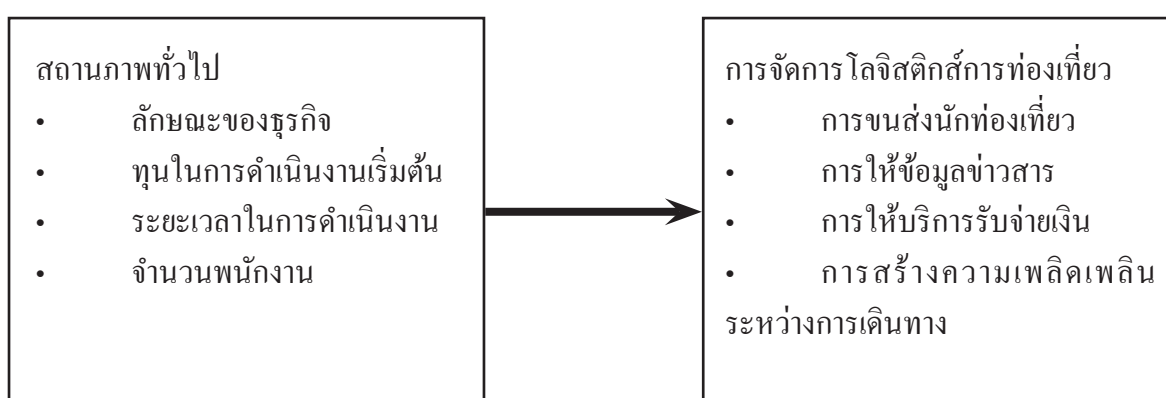
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย สามารถสร้างรายได้ที่มีมูลค่าอันดับหนึ่งของการค้าบริการของประเทศไทย ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจอื่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาทิ โรงแรมและที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง เป็นต้น อันทำให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้น สามารถสร้างกระแสเงินทุนหมุนเวียนในประเทศเพิ่มขึ้น (ศูนย์บริหารจัดการความรู้, 2554)

จากสถานะการแข่งขันกันสูง ธุรกิจจำเป็นต้องแสวงหาวิธีการจัดการใหม่และประสิทธิภาพทางด้านต้นทุน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ดี ส่งมอบสิ่งที่มีคุณค่าแก่ลูกค้า และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุดเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว (Zineldin, 2004)) ธุรกิจนำเที่ยวเป็นอีกหนึ่งธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง เป็นธุรกิจที่มุ่งเน้นการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเยือนท้องถิ่นของตนรวมทั้งทำหน้าที่การนำเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศ ขณะเดียวกัน จังหวัดเชียงรายเป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวมากมาย เป็นเมืองเก่าแก่ที่มีประวัติศาสตร์มายาวนาน และอุดมสมบูรณ์ไปด้วยป่าไม้บนดอยที่สูงสลับซับซ้อน เป็นแหล่งกำเนิดต้นน้ำและน้ำตกอันงดงามหลายแห่ง อีกทั้งยังมีเทือกเขาผีปันน้ำที่พรมแดนกันประเทศสหภาพพม่าจนถึงด้านทิศเหนืออีกทั้งยังเป็นจุดแรกที่แม่น้ำโขงไหลผ่านประเทศไทย เป็นพรมแดนกันระหว่างประเทศไทยกับประเทศสหภาพรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวจึงทำให้จังหวัดเชียงรายได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ (กรมการท่องเที่ยว, 2554)

การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญที่นำมาช่วยการบริหารจัดการระบบการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากการจัดการโลจิสติกส์เป็นกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการทั้งภาคการผลิตและภาคบริการจากต้นทางไปสู่ปลายทาง การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจะครอบคลุมตั้งแต่การขนส่งนักท่องเที่ยวและวัสดุสิ่งของ การให้และรับข้อมูลข่าวสาร และการรับจ่ายเงิน (กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ และคณะ, 2547) ยิ่งกว่านั้นกล่าวได้อีกว่าการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเริ่มต้นจากการขนส่งนักท่องเที่ยวโดยรวมกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนห่วงโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้องกัน การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแม่นยำแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับหลายลักษณะ ได้แก่ สิ่งที่มีให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ในรูป

ของยานพาหนะ ความสามารถในการเข้าถึง การบริการข้อมูลข่าวสาร เวลาในการให้บริการ ความเอาใจใส่ การอำนวยความสะดวก การสร้างความปลอดภัย ตลอดจนความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจากการรับบริการ (คมสัน สุริยะ, 2551) อย่างไรก็ตาม ธุรกิจนำเที่ยวซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศจึงต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดกลยุทธ์ทางการแข่งขันเพื่อสร้างความเติบโตให้กับธุรกิจและประเทศยิ่งขึ้น (Avci, Madanoglu and Okumus, 2011) โดยเฉพาะการวางแผนและพัฒนากลยุทธ์ทางการจัดการ โลจิสติกส์ท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพในการบริการแก่ผู้รับบริการตั้งแต่การต้อนรับนักท่องเที่ยว การขนส่ง และกระบวนการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเพลิดเพลิน มีความพึงพอใจและประทับใจจากการมารับบริการ ในที่สุดจะกลับมาเยือนซ้ำอีก

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายเป็นอย่างไร อยู่ในระดับใด โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบของการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพสามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวต่อไป โดยกรอบแนวคิดการวิจัยสามารถนำเสนอ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ ทุนในการดำเนินงานเริ่มต้น ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะของธุรกิจนำเที่ยวต่างกันมีการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวต่างกัน
2. ทุนในการดำเนินงานเริ่มต้นของธุรกิจนำเที่ยวต่างกันมีการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวต่างกัน
3. ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยวต่างกันมีการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวต่างกัน
4. จำนวนพนักงานของธุรกิจนำเที่ยวต่างกันมีการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย
2. ทราบผลการเปรียบเทียบของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย
4. ข้อมูลจากการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายและจังหวัดอื่น ๆ สำหรับการพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ
5. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำไปใช้เป็นทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวไปวางแผนและพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ และมีศักยภาพทางการแข่งขันต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำนวน 127 ราย (ศูนย์บริการให้ข้อมูลท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย, 2555)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ซึ่งได้พัฒนาขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 คือข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ซึ่งครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ตอนที่ 2 คือ ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ซึ่งครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบของธุรกิจ การลงทุนเริ่มต้นในการดำเนินธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ จำนวนพนักงานในธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการหลักของธุรกิจ และสัดส่วนของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และตอนที่ 3 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการขนส่งนักท่องเที่ยว การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการรับจ่ายเงิน การสร้างความพึงพอใจระหว่างการเดินทาง และการเอาใจใส่ผู้ให้บริการลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับคือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนระดับการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวระดับมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในระดับมาก
3 คะแนน	หมายถึง	การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวระดับปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวระดับน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 30 ราย ก่อนใช้เก็บข้อมูลจริงจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alfa Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่นของมาตราวัดที่มีจำนวนหลายๆ รายการ โดยมีเกณฑ์ของค่าความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่า 0.7 (Nunnally and Bernstein, 1994) ทั้งนี้ผลการทดสอบพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.78 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ดังนั้น แบบสอบถามจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไปได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 30-35 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงานมากกว่า 9 ปี ตำแหน่งงานในปัจจุบัน คือ ผู้จัดการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยส่วนใหญ่ มากกว่า 30,000 บาท

2. ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่ธุรกิจอยู่ในรูปแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียว เงินลงทุนเริ่มต้นในการดำเนินธุรกิจ 500,000-1,000,000 บาท ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจมากกว่า 10 ปี จำนวนพนักงานในธุรกิจ 4-6 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ อยู่ระหว่าง 50,000-100,000 บาท กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการหลักของธุรกิจโดยส่วนใหญ่คือ ลูกค้าชาวต่างชาติ สัดส่วนของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการคือ ลูกค้าชาวต่างชาติมีสัดส่วนมากกว่าลูกค้าชาวไทย

3. ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย สามารถนำเสนอดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว	μ	σ	ระดับการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว
1. ด้านการขนส่งนักท่องเที่ยว	4.41	0.44	มาก
2. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.36	0.64	มาก
3. ด้านการให้บริการรับจ่ายเงิน	4.31	0.57	มาก
4. ด้านการสร้างความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง	4.20	0.84	มาก
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ	4.56	0.41	มากที่สุด
รวม	4.37	0.39	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยรวมมีการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.37$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.56$) รองลงมา คือด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร($\mu=4.36$) และค่าต่ำสุด คือด้านการสร้างความพึงพอใจระหว่างการเดินทาง ($\mu=4.20$)

4. ข้อมูลเกี่ยวกับผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ ทวนในการดำเนินงานเริ่มต้น ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน พบว่าธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายที่มีลักษณะของธุรกิจทวนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานในธุรกิจต่างกัน มีการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวต่างกันจึงกล่าวได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1-4 สรุปรายละเอียดผลการเปรียบเทียบ ดังนี้

4.1 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ พบว่า รูปแบบของธุรกิจนำเที่ยวต่างกันมีการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวต่างกัน โดยธุรกิจบริษัทจำกัดมีการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวมากกว่าธุรกิจเจ้าของคนเดียวและห้างหุ้นส่วน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ

การจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยว	ธุรกิจเจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วน		บริษัทจำกัด		รวม	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
1. ด้านการขนส่งนักท่องเที่ยว	4.40	0.45	4.56	0.38	4.50	0.50	4.41	0.44
2. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.35	0.65	4.41	0.57	4.44	0.38	4.36	0.64
3. ด้านการให้บริการรับจ่ายเงิน	4.31	0.56	4.08	0.83	4.44	0.96	4.31	0.57
4. ด้านการสร้างความพึงพอใจระหว่างการเดินทาง	4.23	0.82	3.44	1.39	4.17	0.29	4.20	0.84
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ	4.55	0.41	4.88	0.16	4.78	0.19	4.56	0.41
รวม	4.37	0.39	4.28	0.51	4.47	0.25	4.37	0.39

4.2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามทวนในการดำเนินงานเริ่มต้น แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามทุนในการดำเนินงาน เริ่มต้นของธุรกิจ

การจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยว	น้อยกว่า 500,000		500,000 - 1,000,000		500,000 - 1,000,000		มากกว่า 1,500,000		รวม	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
1.ในด้านการขนส่งนักท่องเที่ยว	4.50	0.35	4.34	0.42	4.30	0.58	4.52	0.46	4.41	0.44
2.ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.28	0.69	4.37	0.66	4.56	0.40	4.26	0.69	4.36	0.64
3.ในด้านการให้บริการรับจ่ายเงิน	4.41	0	4.20	0.58	4.58	0.42	4.17	0.74	4.31	0.57
4.ในด้านการสร้างความ ผลิตผลระหว่างการเดินทาง	4.46	.46	4.11	1.05	4.39	0.52	3.85	0.90	4.20	0.84
5.ในด้านการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	4.56	0.44	4.50	0.43	4.82	0.33	4.62	0.39	4.56	0.41
รวม	4.42	0.34	4.30	0.42	4.53	0.33	4.29	0.43	4.37	0.39

จากตารางที่ 3 พบว่า ทุนในการดำเนินงานเริ่มต้นของธุรกิจนำเที่ยวต่างกันมีการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวต่างกัน โดยทุนในการดำเนินงานเริ่มต้นของธุรกิจนำเที่ยว 1,000,000-1,500,000 บาท มีการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวมากกว่าทุนน้อยกว่า 500,000 บาท และ 500,000-1,000,000 บาท

4.3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ

การจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยว	น้อยกว่า 5 ปี		5 - 7 ปี		8 - 10 ปี		มากกว่า 10 ปี		รวม	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
1.ในด้านการขนส่งนักท่องเที่ยว	4.54	0.25	4.36	0.48	4.33	0.40	4.48	0.44	4.40	0.44
2.ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.22	0.98	4.37	0.52	4.27	0.75	4.40	0.64	4.36	0.64
3.ในด้านการให้บริการรับจ่ายเงิน	4.17	0.46	4.36	0.50	4.27	0.59	4.31	0.63	4.31	0.57
4.ในด้านการสร้างความ ผลิตผลระหว่างการเดินทาง	4.50	0.32	4.47	0.48	4.23	0.92	3.92	1.00	4.20	0.84
5.ในด้านการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	4.50	0.42	4.43	0.37	4.47	0.40	4.73	0.39	4.56	0.41
รวม	4.39	0.43	4.40	0.26	4.31	0.43	4.37	0.46	4.37	0.39

จากตารางที่ 4 พบว่า ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยวต่างกันมีการจัดการ โลจิสติกส์การ
ท่องเที่ยวต่างกัน โดยระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ 5-7 ปี มีการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยว
มากกว่าระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี, 8-10 ปี และมากกว่า 10 ปี

4.4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวใน
จังหวัดเชียงราย จำแนกตามจำนวนพนักงานในธุรกิจแสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับ
การจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามจำนวนพนักงานใน
ธุรกิจ

การจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยว	น้อยกว่า 5 ปี		5 - 7 ปี		8 - 10 ปี		มากกว่า 10 ปี		รวม	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
1.ในด้านการขนส่งนักท่องเที่ยว	4.52	0.54	0.54	0.44	4.25	0.44	4.54	0.39	4.41	4.41
2.ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.11	0.82	0.82	0.48	4.10	0.88	4.48	0.56	4.36	4.36
3.ในด้านการให้บริการรับจ่ายเงิน	4.41	0.52	0.52	0.47	4.12	0.61	4.40	0.67	4.31	4.31
4.ในด้านการสร้างความ ผลิตผลิตระหว่างการเดินทาง	4.36	0.47	0.47	0.60	4.26	0.87	3.82	1.06	4.20	4.20
5.ในด้านการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ	4.52	0.39	0.39	0.31	4.37	0.51	4.87	0.26	4.56	4.56
รวม	4.39	0.47	4.40	0.28	4.22	0.47	4.42	0.44	4.37	0.39

จากตารางที่ 5 พบว่า จำนวนพนักงานในธุรกิจของธุรกิจนำเที่ยวต่างกันมีการจัดการ โลจิสติกส์
การท่องเที่ยวต่างกัน โดยจำนวนพนักงานในธุรกิจมากกว่า 10 คน มีการจัดการ โลจิสติกส์การท่อง
เที่ยวมากกว่าน้อยกว่า 5 คน, 5-7 คน และ 8-10

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายมีความคิดเห็นเกี่ยว
กับการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่
ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โดยส่วนใหญ่ด้านการเอาใจใส่ผู้ให้บริการมีคะแนนอยู่
ในระดับสูงสุด รองลงมา คือด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และต่ำสุดคือ การสร้างความผลิตผลิตระหว่าง
การเดินทาง จึงกล่าวได้ว่าการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อการพัฒนา
ธุรกิจนำเที่ยวโดยที่ธุรกิจจำเป็นต้องมีการเอาใจใส่ผู้ให้บริการการขนส่งนักท่องเที่ยวการให้ข้อมูลข่าวสาร
การบริการรับจ่ายเงิน การสร้างความผลิตผลิตระหว่างการเดินทางให้นักท่องเที่ยวผ่อนคลาย รวมทั้ง
เอาใจใส่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี เพื่อให้ นักท่องเที่ยวมีความประทับใจจากการบริการ ทั้งนี้สอดคล้อง
กับแนวคิดของ รวีพร ภูเจริญไพศาล (2549) กล่าวว่า การจัดการ โลจิสติกส์ เป็นกระบวนการวางแผน
การลงมือทำ และการควบคุมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนประหยัดต้นทุนในทุกขั้นตอน

การผลิตจนถึงส่งมอบสินค้า โดยมีจุดมุ่งหมายสูงสุดคือสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและพึงพอใจสูงสุด รวมทั้งมีต้นทุนต่ำสุด และขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับแนวคิดของ คมสัน สุริยะ (2551) ได้กล่าวว่า การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวครอบคลุมกับการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของ การให้และรับข้อมูลข่าวสาร เพื่อเป็นการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องแม่นยำและมีความรวดเร็วของการรับ จ่ายเงิน ซึ่งเป็นรูปแบบการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเพื่อเกิดความประทับใจจากการมาเยือน รวมทั้งจะมีการให้คำแนะนำบอกต่อ และกลับมาเยือนซ้ำอีกต่อไป ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการจัดการโลจิสติกส์เป็นเครื่องมือสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการวางแผน การดำเนินงาน และการควบคุมการเคลื่อนไหวทั้งไปและกลับตลอดจนสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแก่ลูกค้าสามารถสร้างความความพึงพอใจที่เหมาะสมและความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวนั่นเอง (อนงค์ ไพจิตรประภาภรณ์, 2550)

สำหรับผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ ทู่นในการดำเนินงานเริ่มต้น ระยะเวลาในการดำเนินงานและจำนวนพนักงานพบว่าธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายที่มีรูปแบบของธุรกิจทู่นในการดำเนินงานเริ่มต้น ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานต่างกัน มีการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวแตกต่างกัน ทั้งนี้ผลการวิจัยได้พบว่าธุรกิจที่เป็นรูปแบบบริษัทจำกัดมีการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวมากกว่าธุรกิจในรูปแบบอื่น เป็นเพราะบริบทของธุรกิจในรูปแบบบริษัทจำกัดมีการบริหารงานที่เป็นระบบ อยู่ในรูปของคณะกรรมการบริหาร มีโครงสร้างการปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน จึงมีการวางแผน และจัดระบบการดำเนินงานของธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันในการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่าธุรกิจนำเที่ยวที่มีทู่นในการดำเนินงานเริ่มต้นของธุรกิจนำเที่ยว 1,000,000-1,500,000 บาท มีการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวมากกว่าเนื่องจากธุรกิจที่มีการลงทุนสูงย่อมมีเงินสำหรับใช้ในการบริหารจัดการและมีเงินทุนหมุนเวียนได้มาก เกิดความคล่องตัวรวมทั้งสามารถช่วยในการขับเคลื่อนการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งกว่านั้นธุรกิจที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจช่วง 4-6 ปี เป็นช่วงที่มีความเจริญเติบโตในการดำเนินธุรกิจ เริ่มเป็นที่รู้จักในตลาด ธุรกิจกลุ่มนี้จึงมีการวางแผนและพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว รวมทั้งเสริมสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวให้มีความสะดวกและเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว นอกจากนี้การศึกษายังพบว่าธุรกิจที่มีจำนวนพนักงานในธุรกิจมากกว่า 10 คน มีการจัดการโลจิสติกส์มากกว่าเพราะว่าธุรกิจนำเที่ยวโดยส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กต่างมุ่งแสวงหาวิธีการบริหารจัดการธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ สามารถบริหารจัดการได้ง่าย สะดวก และคล่องตัว รวมทั้งให้ความสำคัญกับการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวได้ดีกว่าเพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงปลายทางได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบกับการสร้างความประทับใจจากการมาเยือนให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มนสิชา อินทจักร (2555) พบว่า ธุรกิจนำเที่ยวที่มีทู่นในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และจำนวนพนักงานต่างกัน ธุรกิจนำเที่ยวมีการสร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีให้กับผู้รับบริการที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน Pongpearchan and Mumi (2005) กล่าวว่า ธุรกิจที่มีขนาดกิจการ อายุของกิจการ และทุนการดำเนินงานต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกิจการต่างกัน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับองค์กรธุรกิจนำเที่ยวที่ต้องให้ความสำคัญตั้งแต่การวางแผนการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวจากต้นทางไปยังปลายทางตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวต้องคำนึงถึงทั้งสิ่งที่ให้บริการ การให้บริการข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง ความเอาใจใส่ การอำนวยความสะดวก และการระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยเพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นจากการมาท่องเที่ยวและเกิดความประทับใจในการมาเยือนตั้งแต่ครั้งแรกและกลับมาเที่ยวซ้ำอีก ในที่สุดจะมีการแนะนำบอกต่อนักท่องเที่ยวรายอื่น ให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายมากขึ้นอันทำให้การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายมีศักยภาพทางการแข่งขันในตลาดเพิ่มขึ้นเป็นที่รู้จักในระดับสากลต่อไป

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายโดยผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรทำการวางแผนและพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวด้านการขนส่งนักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจในการเดินทาง ให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวอย่างชัดเจนถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว สำหรับด้านการให้บริการรับจ่ายเงินควรเป็นไปตามข้อตกลงกันไว้และให้บริการหลายช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ขณะเดียวกันจะต้องสร้างความเพ็ดเพลินระหว่างการเดินทางการแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งควรให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง และอำนวยความสะดวกอย่างครบวงจร เพื่อสร้างความเป็นเลิศในการบริการ และสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและกลับมาเยือนซ้ำต่อไป

สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างเครือข่ายธุรกิจนำเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย และควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวของประชาชนในจังหวัดเชียงราย รวมทั้งควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความเป็นเลิศในการบริการเพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวสูงสุดทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ศักยภาพทางการแข่งขันของธุรกิจนำเที่ยวต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยการแนะนำ และให้คำปรึกษา และได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเป็นอย่างสูงที่เสียสละเวลาอันมีค่าสำหรับการให้ข้อมูลเพื่องานวิจัยสำเร็จลงได้ครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ และคณะ. (2547). การจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ท็อป.
- ศูนย์บริหารจัดการความรู้. (2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559. วันที่ค้นข้อมูล 10 มกราคม 2558, จากกรมการท่องเที่ยว เว็บไซต์: <http://www.tourismkm-asean.org>.

- กรมการท่องเที่ยว. (2554). สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์. วันที่ค้นข้อมูล 10 มกราคม 2558, จากกรมการท่องเที่ยว เว็บไซต์: <http://www.tourism.go.th/subweb/listcategory/6/151>.
- คมสัน สุริยะ. (2551). กรอบแนวคิดโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว. วันที่ค้นข้อมูล 27 กรกฎาคม 2557, จาก tourism Logistics เว็บไซต์: <http://www.tourismlogistics.com>
- มนสิชา อินทจักร. (2555). ผลกระทบของคุณลักษณะขององค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รวิพร คูเจริญไพศาล. (2549). การกระจายช่องทางการตลาดและลอจิสติกส์. กรุงเทพฯ : สำนักงานพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์บริการให้ข้อมูลท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย. (2555). กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย. วันที่ค้นข้อมูล 2 กันยายน 2557, จากศูนย์บริการให้ข้อมูลท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย เว็บไซต์: <http://tourismchiangrai.com/index.php?p=view&dis=1&g=5>.
- อนงค์ ไพจิตรประภาภรณ์. (2552). การพัฒนาระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรม. **อุตสาหกรรม การ: กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่**, 7(1) (มกราคม – มีนาคม) : 3-5.
- Avci, U., Madanoglu, M. and Okumus, F. (2011). Strategic Orientation and Performance of Tourism Firms: Evidence From a Developing Country. **Tourism Management**. 32: 147-157.
- Nunnally, J. C. and Bernstein, I. H. (1994). **Psychometric Theory**. New York, Ny : McGraw-Hill.
- Pongpearchan, P. and Mumi, A. (2014). Strategic Human Capital Focus, Marketing Innovation, and Firm Success of Exporting Furniture Business in Thailand. **International Journal of Business Research**. 14(1) : 73-85.
- Zineldin, M. (2004). Total Relationship and Logistics Management. **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**. 34(3/4) : 286-301.