

บทคัดย่อ

การพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุงผ่านการจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวและกระบวนการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว เป็นสิ่งสำคัญมากในการสนับสนุนแผนยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวพัทลุงให้มีมาตรฐานด้วยการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบการท่องเที่ยวตามแนวคิดโลจิสติกส์สำหรับการให้บริการการท่องเที่ยว ทำให้ชุมชนและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องมีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืน และส่งผลให้เศรษฐกิจในจังหวัดพัทลุงดีขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถลดต้นทุนเวลาและค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุดตามแนวคิดโลจิสติกส์สำหรับนักท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้คือการจัดการโลจิสติกส์กับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รวมถึงทุกภาคส่วนที่มีส่วนได้เสียกับการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น สถานประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ที่พัก ชุมชน ผู้นำชุมชน องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น บริษัทนำเที่ยว และสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุง เป็นต้น การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้แบ่งเป็น 6 ระยะ ได้แก่ (1) สำรวจพื้นที่และเก็บข้อมูลเบื้องต้น (2) จัดประชุมสนทนากลุ่มและหลักสูตรอบรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน (3) ประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวและสร้างเส้นทางท่องเที่ยว (4) ทดลองนำเข้ามาตรการเส้นทางท่องเที่ยวตามหลักการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวสูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ (5) จัดประชุมสนทนากลุ่มอย่างเพื่อถ่ายทอดผลการวิจัยและเทคโนโลยีสู่ชุมชนและภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และ (6) การตีพิมพ์เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัย จากการดำเนินการดังกล่าวได้รับผลตอบรับเกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยทำให้เกิดการสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ขึ้นในจังหวัดพัทลุงที่มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดและประสบการณ์เพื่อการร่วมกันพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุง นอกจากนี้ยังทำให้ได้รับทราบปัญหาและข้อมูลที่มีประโยชน์ในการนำไปใช้ประกอบการวางแผนการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ทำให้สามารถสร้างเส้นทางท่องเที่ยวและการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ผลการวิเคราะห์พบว่ากันท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีพัฒนาระบบการรับรู้และการตอบสนองในด้านการจัดเส้นทางการท่องเที่ยวและอำนวยความสะดวกด้านกายภาพ (Physical Flow) ด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) และด้านการเงิน (Financial Flow) ที่แตกต่างกัน แต่ในขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวสูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจและชื่นชอบนโยบายแอปพลิเคชัน “มัตตะ-เมืองลุง” ที่ทางทีมวิจัยได้มีพัฒนาและได้ทดลองใช้อย่างไรก็ตาม ในอนาคตการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงจะมีความยั่งยืนได้นั้นจำเป็นต้องมีการวางแผนโดยการสร้างเครือข่ายการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจากชุมชนที่เข้มแข็ง

คำสำคัญ : การจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว; พัทลุง; โลจิสติกส์; การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว; เส้นทางท่องเที่ยว

Abstract

Tourism Supply Chain and Tourism Logistic Management are very important strategies to develop logistic in Phatthalung tourism. The concept of tourism services in logistical context relates to tourism stakeholders in terms of communities and businesses. These strategies will increase income of local people and economy of Phatthalung tourism. Furthermore, tourism logistic management also helps tourists to reduce their time and expenses. As a result, tourists are most satisfied based on the logistic concept for tourists. The objective of this research is to study logistic management in Phatthalung tourism. The sample group consists of Thai tourists, foreign tourists, shops, restaurants, accommodations, tour agency, local people, community leaders, government departments, and Tourism Authority of Thailand. The research was operated in six phases: (1) surveying and collecting preliminary data; (2) organizing focus group and training courses for all stakeholders; (3) Assessing tourism potential and developing tourist routes; (4) Doing tour experiment based on tourism logistics management with Thai elderly tourists and international elderly tourists; (5) Organizing focus group to distribute research results and technology to communities and government departments; and (6) Publishing research results to journal or conference. The outcome is exceeded than research planning. During research operation, the new tourism community was formed in order to exchange idea and experiences for enhancing tourism in Phatthalung. In addition, the tourism problem and useful information were established by volunteer participants that were very useful for planning logistics management and developing tour route for elderly tourists as well. The finding showed the differences between Thai and foreign tourists in terms of physical flow, information flow, and financial flow. However, we found that both tourist groups were interested in mobile applications "MaTa – Muanglung" similarly that is developed by research team. In the future, it is necessary to have community- based operational model to sustain the logistics management of tourism Phatthalung.

Keyword: Tourism supply chain; Phatthalung; Logistic; Tourism Logistic Management; Tour route