

การบริหารจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

River Tourism Logistics Management of Tambon Kokret, Amphur Pakkret, Nonthaburi Province.

ชัชวาล พูลจวง¹ ปริณภา จิตราภรณ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสถานการณ์โลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ ในเส้นทางของ ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี และศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ชุมชน และผู้ประกอบการในองค์ประกอบ การบริหารการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว โดยสอบถามข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ นักท่องเที่ยว ชุมชน และผู้ประกอบการท่องเที่ยว โดยเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยว และชุมชน แบบสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ประกอบการท่องเที่ยว และผู้ค้าในแหล่งท่องเที่ยว ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window

ผลสรุปการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบของระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในภาพรวมแต่ละด้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ถึงมากที่สุด สำหรับผลสรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มชุมชน/ผู้ค้าในแหล่งท่องเที่ยว ที่มีต่อ ผลของการเป็นแหล่งท่องเที่ยว และความพร้อมด้านการจัดการ โลจิสติกส์ มีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด ผลจากการสัมภาษณ์ ในแนวทางการพัฒนาปรับปรุงความสามารถของชุมชน ด้านการจัดการโลจิสติกส์ในชุมชน มีแนวทางแก้ปัญหา และพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ผลการสัมภาษณ์ในองค์ประกอบและการบริหารการจัดการโลจิสติกส์ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวทางน้ำมีการเตรียมความพร้อม กรณีเหตุฉุกเฉิน และรวมกลุ่มให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : การจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวทางน้ำ อำเภอปากเกร็ด

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²อาจารย์ประจำ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ปรึกษา

Abstract

This research aims to study the situation of river logistics routing of Tumbon Kokret, Amphur Pakkret, Nonthaburi and study opinions of tourists, community, vendors in term of river tourism logistics management. The sampling groups are tourists, community, vendors in areas and group tour operators. Tools of this research are questionnaires by tourists and community groups and interviews from the entrepreneurs and traders in the tourist by a statistical analysis computer program SPSS for Window.

The results of the tourists' satisfaction about factors of river tourism logistics management in whole, each side has satisfied the moderate to the most. The conclusion about the satisfaction of the traders on the effects of tourism and availability logistics management, the effects of tourism is much satisfaction to most. Interview's result of the composition and tourism logistics management, the group of state officials, local community and traders focus on a solution and tourism development. The composition and tourism logistics management from maritime operators are the preparation in case of emergency and integration to achieve sustainable development which are the results of interview.

Keywords: Logistics management, River Tourism, Logistics, Amphur Pakkret

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากประเทศไทยมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง ทั้งนี้ด้วยความพร้อมด้านแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่อย่างหลากหลาย โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางน้ำ ทั้งทางทะเล ที่มีชายหาดและหมู่เกาะต่างๆ ที่สวยงาม รวมถึงทรัพยากรธรรมชาติใต้ท้องทะเล และทางน้ำในแผ่นดิน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงวิถีชีวิตของคนไทยที่อยู่คู่กับแม่น้ำ ลำคลอง มาอย่างช้านาน ที่ยังคงรักษาแบบแผนการดำเนินชีวิต ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ที่สืบทอดกันมา บริษัทท่องเที่ยวหลายแห่งจึงมีโปรแกรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว พร้อมทั้งเสริมความเชื่อของพุทธศาสนิกชน โดยมีการท่องเที่ยวเพื่อสักการะขอพรจากสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ที่เคารพบูชา และได้สัมผัสถึงการพักผ่อนท่ามกลางธรรมชาติที่ยังคงอุดมสมบูรณ์ มีประวัติที่น่าสนใจ ระบบโลจิสติกส์จึงเป็นระบบการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวและห่วงโซ่

อุปทาน ที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน การจัดการประสานงานระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ (Activities) เพื่อให้การเคลื่อนย้ายหรือการไหลของนักท่องเที่ยวจาก ต้นน้ำไปสู่ปลายน้ำ โดยไม่มีข้อผิดพลาด และทำให้ได้รับความพอใจสูงสุด (ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์, 2554) การจัดการโลจิสติกส์ที่ดี คือการให้บริการนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยว อีกทั้งเป็นการเตรียมรองรับจำนวนนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและต่างชาติที่จะเข้ามาท่องเที่ยวทางน้ำ ในเส้นทาง จนถึง เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เพื่อที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในการบริหารจัดการที่ดี แล้วกลับมาท่องเที่ยวอีก เป็นการสร้างรายได้ให้เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว และเป็นการอนุรักษ์สืบสาน วิถีชีวิตของชาวชุมชนริมฝั่งน้ำลำคลอง ให้สืบต่อไป

การบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) ก็คือการจัดการขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการที่ต้องต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านเวลาดำเนินการ และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่ง

ผลการวิจัยชี้ชัดว่าการจัดการการท่องเที่ยวจำเป็นต้องกระทำเป็นองค์รวม มีการบูรณาการกลุ่มวิสาหกิจ (Cluster) ซึ่งการจัดการห่วงโซ่คุณค่าก็คือการจัดการโลจิสติกส์ การจัดการโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวมีความแตกต่างจากโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมอื่น ๆ (มีงสรรรพ์ และคณะ ,2551)

ดังนั้นผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการท่องเที่ยวทางน้ำ ของทัวร์การท่องเที่ยว จึงเป็นอีกกรณีศึกษาหนึ่งในการสามารถนำทฤษฎีการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้และพัฒนา เพื่อทราบถึงภาพรวมการบริหารจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ และปัญหาด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในปัจจุบันมาต่อยอดในเรื่องการพัฒนามาตรฐานการจัดการและบริการเพื่อยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นมาตรฐานและให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ อีกทั้งนำการศึกษาแนวคิดการบริหารจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวทางน้ำ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวในโปรแกรมการท่องเที่ยวอื่นๆ เพื่อทำให้เกิดการพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวทางน้ำได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์โลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ ในเส้นทางของ ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ชุมชน และผู้ประกอบการ ในองค์ประกอบการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม

นักท่องเที่ยว กลุ่มชุมชน/กลุ่มผู้ค้าในแหล่งท่องเที่ยว และกลุ่มผู้ประกอบการการท่องเที่ยว

สำหรับการศึกษา แนวทางการพัฒนา ผู้วิจัยใช้การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้ประกอบการ จำนวน 2 คน กลุ่มตัวแทนชุมชน 2 คน และผู้ค้าในชุมชน 2 คน

2. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ศึกษาการบริหารจัดการโลจิสติกส์ สำหรับการท่องเที่ยวทางน้ำ ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ โดยเข้าไปศึกษาว่า มีการบริหารจัดการในรูปแบบใด เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด โดยอาจจะมียุทธวิธีต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การไหลของวัตถุดิบ(Material Flow) จะเริ่มจากผู้ผลิตและเปลี่ยนสภาพไปเรื่อยๆ จนเป็นการบริการและส่งไปยังลูกค้า

3. **ขอบเขตด้านสถานที่** ศึกษาเฉพาะเส้นทางโปรแกรมการท่องเที่ยวทางน้ำ เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ 1 พ.ย.2558 – 31 ม.ค.2559

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการโลจิสติกส์ (Logistics Management)
2. แนวคิดทฤษฎีการขนส่ง
3. แนวคิดทฤษฎีเรื่องการท่องเที่ยว
4. แนวคิดทฤษฎีโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism logistics)
5. แนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์ห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. วิธีการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3. การสร้างเครื่องมือ และหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ ดังนี้

1. แบบสอบถามความคิดเห็น

1.1 นักท่องเที่ยว ในมุมมองขององค์ประกอบและการบริหารจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวทางน้ำ จำนวน 150 คน

1.2 ชุมชน/ผู้ค้าในแหล่งท่องเที่ยว เกี่ยวกับผลของการเป็นแหล่งท่องเที่ยว และความพร้อมด้านการจัดการโลจิสติกส์ ในชุมชน จำนวน 127 คน

2. แบบสัมภาษณ์

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน แบ่งเป็น ชุมชน 4 คน และผู้ประกอบการจำนวน 2 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา กลุ่มนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วุฒิการศึกษา และภูมิลำเนา

จากการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-39 ปี รองลงมา 20-29 ปี และน้อยที่สุดคืออายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่สถานภาพโสด รองลงมาคือสมรสแล้ว และน้อยที่สุดคือสถานภาพ หย่า/หม้าย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา และน้อยที่สุดคือรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 15,001 – 25,000 บาท รองลงมา มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และน้อยที่สุดคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,001 บาท นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา

ปริญญาตรี รองลงมาคือวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี และน้อยที่สุดคือวุฒิปริญญาเอก ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือจังหวัดอื่น และน้อยที่สุดคือภายในจังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ที่มีผลจากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

จากการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวโปรแกรมการท่องเที่ยวทางน้ำ เกาะเกร็ด ส่วนใหญ่จะมาครั้งที่ 1 รองลงมาคือครั้งที่ 2 และน้อยที่สุดคือครั้งที่ 3 สถานที่หลักที่ตั้งใจมาเที่ยวส่วนใหญ่คือ เกาะเกร็ด รองลงมาคือพิพิธภัณฑ์เรือพระราชพิธี และน้อยที่สุดคือสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ การได้รับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จาก Internet รองลงมาคือ จากเพื่อน/ญาติ และได้รับข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุดจากคู่มือท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การวางแผนใช้จ่ายต่อครั้ง ส่วนใหญ่วางแผนไว้ 1,001 – 2,000 บาท รองลงมาคือ น้อยกว่า 1,000 บาท และน้อยที่สุดคือ 3,001 – 4,000 บาท ทั้งหมดจะใช้เงินสดในการท่องเที่ยว ปัญหาในการท่องเที่ยวในโปรแกรมทัวร์ ส่วนใหญ่เห็นว่าการเชื่อมต่อระหว่าง รถ-เรือ ใช้เวลานาน รองลงมาคือเส้นทางในการเดินทางไม่เหมาะสม และปัญหาน้อยที่สุดคืออุปกรณ์ช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุต่างๆ ในรถ-เรือ ไม่พร้อม วัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เพื่อพักผ่อน หย่อนใจ รองลงมาเพื่อไหว้พระ/ทำบุญ และน้อยที่สุดเพื่อศึกษารรรมชาติ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบและการบริหารจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. คุณค่าที่ได้รับจากการจัดการโลจิสติกส์ ด้านการไหลทางกายภาพ

นักท่องเที่ยวพึงพอใจการเข้าถึงแหล่งอาหารและเครื่องดื่มได้ง่าย ความปลอดภัย สถานที่ท่องเที่ยว ความปลอดภัยในเขตชุมชน ความปลอดภัยในบริเวณฝูงชนอัด มากที่สุด และ

พึงพอใจความพร้อมของบริษัททัวร์/แพ็คเกจทัวร์ การลงทะเบียนเข้าพัก/เข้าเยี่ยมชมสถานที่ การเดินทางในกรณี เช่น เกิดอุบัติเหตุ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.42 อยู่ในระดับดีมาก

2. คุณค่าที่ได้รับจากการจัดการโลจิสติกส์ ด้านการไหลของสารสนเทศ

นักท่องเที่ยวพึงพอใจข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความเป็นมาที่น่าสนใจ มากที่สุด พึงพอใจข้อมูลแหล่งบริการอาหารและเครื่องดื่มตามจุดต่างๆ ข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เป็นทางการ บอกรายละเอียดได้ถูกต้อง ข้อมูลการเดินทางจากจุดเริ่มต้นไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก

3. ด้านการให้บริการ

นักท่องเที่ยวพึงพอใจด้านการให้บริการ คือ สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด สะดวกสบายไม่สับสนวุ่นวาย มีความปลอดภัย ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มมีเพียงพอ ห้องน้ำ-ห้องสุขา สะอาด/เพียงพอ สะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด

4. ด้านสถานที่

นักท่องเที่ยวพึงพอใจสาธารณูปโภคมีคุณภาพและใช้การได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด

5. ด้านการส่งเสริมการตลาด

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต ในระดับมาก และพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์/วิทยุ แผ่นพับ/ใบปลิว ในระดับปานกลาง และพึงพอใจมีกิจกรรมเสริมอื่นๆ ที่น่าสนใจในจุดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 อยู่ในระดับปานกลาง

6. ด้านบุคลากร

นักท่องเที่ยวพึงพอใจคนในพื้นที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มากที่สุด พึงพอใจคนในพื้นที่ให้บริการรวดเร็ว ตอบข้อซักถาม

อย่างชัดเจน ในระดับมาก และพึงพอใจการประชาสัมพันธ์แบบบอกต่อ(เล่าให้ฟัง) ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 4.41 อยู่ในระดับมากที่สุด

7. ด้านกระบวนการให้บริการ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ผู้ให้บริการเรื่อนำเที่ยวมีการจัดระเบียบการขึ้น-ลงเรือเป็นลำดับขั้นตอน ไม่สับสนวุ่นวาย มีการเตรียมอุปกรณ์ช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุต่างๆ และมีการแนะนำการใช้อุปกรณ์ให้กับนักท่องเที่ยวก่อนออกเดินทาง เจ้าหน้าที่นำเที่ยวมีความรู้อย่างถ่องแท้ สามารถให้ข้อมูลด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ถูกต้อง ชัดเจนทั่วถึง และเชื่อถือได้ เจ้าหน้าที่มีเอกสารแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวตามจุดต่างๆ ครบถ้วน ผู้ให้บริการตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ มีใจให้บริการด้วยความสุภาพ มีไมตรีจิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด

8. ด้านการกลับมาเที่ยวซ้ำ/แบ่งปันประสบการณ์

นักท่องเที่ยวพึงพอใจการอยากกลับมาเที่ยวซ้ำ ในครั้งต่อไปอยากมาเยือนโปรแกรมทัวร์ การท่องเที่ยวทางน้ำ มากกว่าแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ในครั้งต่อไปจะพาเพื่อน / คนรู้จักมาเที่ยวด้วย จะแนะนำให้คนอื่นๆ เดินทางมาเที่ยวด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลนักท่องเที่ยวที่อยากให้สถานที่ท่องเที่ยวมีการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ หรือปรับปรุงอย่างไร

ด้านสถานที่

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นควรให้มีการพัฒนาจุดท่องเที่ยวใหม่ๆ รองลงมาคือสถานที่แวะเที่ยวเพิ่มมากขึ้น และน้อยที่สุดมีป้ายบอกทางจุดแวะเที่ยว

ด้านการเดินทาง

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าควรจัดลำดับจุดท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมขึ้น รองลงมาคือการเดินทางควรมีความสะดวกมากขึ้น

และน้อยที่สุดเห็นว่าควรจะใช้เวลาในการเดินทาง แต่ละจุดให้น้อยลง

ด้านบุคลากร

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าควรพัฒนาบุคลากร อบรมชี้แจงคนในพื้นที่ให้มีความเป็นมิตร กับนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น และรองลงมา อบรมชี้แจงคนในพื้นที่ในการให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน

ด้านการบริการ

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการบริการน้ำดื่ม และขนม(ฟรี) รองลงมา มีห้องน้ำ/สุขา ที่สะอาดเพียงพอ สะดวกใช้งาน และน้อยที่สุดคือ มีการบริการปฐมพยาบาล และจัดชุดพยาบาลเคลื่อนที่ตามจุดต่างๆ

ด้านอื่นๆ

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าสถานที่ท่องเที่ยวมีความปลอดภัย / จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตามจุดต่างๆ ให้เพียงพอ และรองลงมาเห็นว่ามีการจัดงานกิจกรรมเพิ่มขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา กลุ่มชุมชน/ผู้ค้าในแหล่งท่องเที่ยว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุ 40 – 49 ปี มากที่สุด รองลงมา อายุ 20 – 29 ปี และน้อยที่สุดอายุ 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส รองลงมาคือสถานภาพโสด และหย่า/หม้าย น้อยที่สุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ มากกว่า 25,001 บาท รองลงมา 10,001 – 15,000 บาท และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,001 บาท วุฒิการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี และน้อยที่สุดวุฒิปริญญาโท ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนส่วนใหญ่ 5 – 9 ปี รองลงมาคือ 10 – 14 ปี และมากกว่า 15 ปี เป็นจำนวนเท่ากัน และน้อยที่สุดคือ อาศัยในชุมชนน้อยกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลของการเป็นแหล่งท่องเที่ยว และความพร้อมด้านการจัดการ โลจิสติกส์ในชุมชน

ด้านที่ 1 ผลของการเป็นแหล่งท่องเที่ยว

1. การท่องเที่ยวทำให้ชุมชนของท่านมีการปรับปรุงป้ายบอกเส้นทางชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2. การท่องเที่ยวทำให้คนในท้องถิ่นได้รับข่าวสารมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3. การท่องเที่ยวทำให้เกิดการพัฒนาชุมชนให้น่าอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4. การท่องเที่ยวทำให้แหล่งชุมชนสะอาดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

5. คนในชุมชนมีส่วนร่วมปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์บริเวณแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

6. การท่องเที่ยวทำให้มีการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ การกำจัดขยะและบำบัดน้ำเสีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่ 2 ความพร้อมด้านการจัดการโลจิสติกส์

1. มีการส่งเสริมความร่วมมือการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเป็นเครือข่ายในพื้นที่

ใกล้เคียงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2. มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ชุมชนในท้องถิ่นเกี่ยวกับแนวทาง การพัฒนา พื้นฟู และการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3. คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการพิจารณาถึงประโยชน์ หรือ ผลกระทบที่ได้รับจากการจัดการท่องเที่ยวด้าน โลจิสติกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 มีระดับความพึงพอใจมาก

4. คนในชุมชนได้รับการอบรมข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 มีระดับความพึงพอใจมาก

5. คนในชุมชนมีส่วนร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

(ก) ผลการสัมภาษณ์ ในมุมมองขององค์ประกอบและการบริหารจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวทางน้ำ ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นของรัฐ และผู้ค้า ในแหล่งชุมชน จำนวน 4 คน ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาปรับปรุงความสามารถของชุมชน ด้านการจัดการโลจิสติกส์ในชุมชน สำหรับรองรับธุรกิจการท่องเที่ยว พบว่า

1. แนวทางแก้ปัญหา และการเตรียมแผนสำรอง สำหรับการจัดลำดับจุดท่องเที่ยวใหม่ ของโปรแกรมการท่องเที่ยวทางน้ำ เกาะเกร็ด เช่น ในกรณีเกิดฝนตก หรือระดับน้ำแม่น้ำ ขึ้น/ลง ปกติในฤดูน้ำหลาก หากมีน้ำท่วมจะไม่สามารถเปิดให้บริการได้ เป็นระยะเวลา ถึง 3 เดือน จึงมีการสร้างเขื่อนเพื่อป้องกันปัญหา และ

เนื่องจากเป็นการท่องเที่ยวทางน้ำ จะทำให้เกิดปัญหาในการเดินทาง ทำให้ต้องมีการวางอุทธราย และดูแลความปลอดภัยอย่างเข้มงวด

2. แนวทางและแผนพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของเกาะเกร็ด คาดว่าจะมีการสร้างกระเช้าข้ามจากฝั่งอ้อมเกร็ด เข้ามายังเกาะเกร็ด และจะมีการจัดระเบียบ ปรับปรุงทางเดินทางทำให้มีความสะดวก เป็นระเบียบมากขึ้น เพื่อพัฒนารูปแบบการเคลื่อนย้ายเข้ามาในแหล่งท่องเที่ยว และตามจุดท่องเที่ยวต่างๆได้ง่าย เกิดความสะดวกรวดเร็ว

3. การรวมกลุ่ม เพื่อพัฒนาด้านโลจิสติกส์ เพื่อการท่องเที่ยว แต่ละหมู่จะมีสินค้า OTOP ที่ขึ้นชื่อของตนเองมีการรวมกลุ่มร่วมกันพัฒนา และมีการจัดตั้งชมรมต่างๆ เช่น ชมรมผู้สูงอายุ มีการฝึกอาชีพด้านการนวด เพื่อคอยให้บริการนักท่องเที่ยว และมีการจัดระเบียบการจราจร เช่น ขอความร่วมมือไม่ให้ใช้รถจักรยานยนต์ ในพื้นที่ วันเสาร์ - อาทิตย์

4. การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มเพื่อพัฒนาด้านโลจิสติกส์ เพื่อการท่องเที่ยวมีการส่งเสริมทำสินค้าการเกษตร , การนวดแผนโบราณ นวดฝ่าเท้า, นำผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นมาแปรรูป ให้เกิดความหลากหลายมากขึ้น เช่น หน่อกะลา และมีการรวมกลุ่มผู้ค้าในชุมชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5. สินค้าที่จำหน่ายเป็นสินค้าที่ผลิตเอง หรือ รับมาจากที่อื่นๆ ได้ใช้กระบวนการด้าน โลจิสติกส์เข้าบริหารจัดการอย่างไร สินค้าส่วนใหญ่จะผลิตเองในชุมชน และมาจากภายในพื้นที่ท่องเที่ยว โดยใช้การบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ คือ มีการผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเฉลี่ยยอดขาย และนำมาคำนวณจำนวนการสั่งซื้อวัตถุดิบ จากนั้นทำการผลิต และทำการขนส่งสินค้าไปที่ร้านค้า เพื่อกระจายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว

(ข) ผลการสัมภาษณ์ในมุมมองขององค์กรประกอบและการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ ในเส้นทางตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ดังนี้ ผู้ประกอบการเดินเรือ จำนวน 2 คน ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความพอใจในความพร้อมของการบริหารจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวทางน้ำ พบว่า

1. คุณค่าที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการจัดการโลจิสติกส์ด้านการไหลทางกายภาพ นักท่องเที่ยว ได้รับความรู้ ด้านประวัติศาสตร์ นิเวศวิทยา พักผ่อน หย่อนใจ สักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ มีการพัฒนาเส้นทางเดินเรือให้สะดวก สะอาด และปลอดภัย และยังสืบสานวิถีชีวิตริมคลอง ที่มีมาอย่างยาวนาน

2. คุณค่าที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการจัดการโลจิสติกส์ด้านการไหลของสารสนเทศ ได้รับทราบข้อมูลการท่องเที่ยวที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เหล่านี้ไปศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติม อีกทั้งพัฒนาการเข้าถึงข้อมูลด้านสารสนเทศให้สะดวก ง่ายตายใจขึ้น

3. ด้านการให้บริการนักท่องเที่ยว มีการให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความเอาใจใส่ ระมัดระวังเรื่อง ความปลอดภัยในการเดินทาง สุขภาพ เป็นมิตร สะดวก รวดเร็ว

4. การเตรียมพร้อมในกรณีฉุกเฉิน ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical flow) มีการเตรียมอุปกรณ์กู้ชีพในเรือทุกลำ และมีการอบรมพนักงานทุกคน ให้ทราบ และสามารถปฏิบัติได้ มีแผนเผชิญเหตุฉุกเฉิน กรณีเกิดเหตุต่างๆ

5. ดัชนีวัดความสามารถในการรองรับและนำนักท่องเที่ยวออกจากสถานที่ในกรณีฉุกเฉินมีการฝึกซ้อม การรับมือกรณีฉุกเฉินเป็นประจำ ทุกๆ 6 เดือน

(ค) ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ประกอบการเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวทางน้ำ ใน

เส้นทางตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า

1. การเข้ามาในแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว (มีแผนที่ชัดเจน) สามารถขึ้นเรือได้ที่บริษัท บริเวณ ท่าช้าง ซึ่งใกล้กับพระบรมมหาราชวัง เดินทางสะดวก สามารถเดินทางได้ทั้งทางน้ำ และทางบก

2. การรวมกลุ่ม กับบุคคลหรือหน่วยงานใด เพื่อพัฒนาด้านโลจิสติกส์ (เช่น การใช้ข้อมูลพยากรณ์อากาศ หรือข้อมูลระดับน้ำขึ้นน้ำลง เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง) มีการประชุมกับสมาคมการค้าธุรกิจแม่น้ำเจ้าพระยา สมาคมเรือไทย กรมเจ้าท่าเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์

3. การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มเพื่อพัฒนาด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ มีการส่งเสริมเส้นทางท่องเที่ยวใหม่ๆ และพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวปัจจุบันให้มีศักยภาพมากขึ้นโดยมีการเข้าร่วมสัมมนาทั้งกับสมาคมการค้าธุรกิจแม่น้ำเจ้าพระยา สมาคมเรือไทย

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลโดย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวหน้าใหม่ ที่ตั้งใจมาเที่ยวเกาะเกร็ดเป็นหลัก ส่วนมากได้รับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากทาง Internet และมีการวางแผนค่าใช้จ่าย โดยใช้เงินสดในการท่องเที่ยว ประมาณ 1,001 – 2,000 บาท จุดประสงค์คือเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ และการไหว้พระทำบุญ สำหรับปัญหาในการเดินทางมาท่องเที่ยว คือ การเชื่อมต่อระหว่างรถ – เรือ เส้นทางในการเดินทางไม่เหมาะสม การบริหารหน้าท่าเรือสับสนวุ่นวาย สืบเนื่องจากมีนักท่องเที่ยวต่างๆ มีจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เถลิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) ศึกษาเรื่องการจัดการ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวใน

อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา พบว่า แนวทางการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวให้ดีขึ้น ได้แก่ การทำให้นักท่องเที่ยวเข้ามาในแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย การจัดการโลจิสติกส์ด้านการไหลทางกายภาพ พึงพอใจมากที่สุดในการเข้าถึงอาหารและเครื่องดื่มได้ง่าย สถานที่ที่มีความปลอดภัย ด้านการไหลของสารสนเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวมีประวัติความเป็นมา น่าสนใจ ด้านการให้บริการและสถานที่สะอาด สะดวกสบาย มีร้านจำหน่ายอาหารเครื่องดื่มจำนวนมาก มีห้องน้ำ-ห้องสุขา ที่สะอาดและเพียงพอ มีระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ที่มีคุณภาพและใช้งานได้ดี ด้านบุคลากรคนในชุมชนบริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตร กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการจัดระเบียบในการขึ้นรถ-ลงเรือ เป็นลำดับขั้นตอนไม่สับสนวุ่นวาย ผู้ให้บริการเรือนำเที่ยวมีการเตรียมอุปกรณ์ช่วยเหลือ เมื่อเกิดเหตุต่างๆ และเจ้าหน้าที่ได้มีการแนะนำการใช้ อุปกรณ์ก่อนออกเดินทาง ด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ถูกต้องชัดเจน และมีเอกสารแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ อย่างครบถ้วน ในการกลับมาเที่ยวซ้ำส่วนใหญ่อยากกลับมาเที่ยวที่เกาะเกร็ดอีก โดยจะแนะนำคนอื่น ๆ และชักชวนเพื่อนๆ หรือคนรู้จัก ใกล้ชิดมาเที่ยวด้วย

ในการปรับปรุงพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ ด้านสถานที่ควรจะมีการพัฒนาจุดท่องเที่ยวใหม่ๆ และมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนจำนวนมากๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เถลิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) พบว่าแนวทางการพัฒนาด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ควรจะมีการรวมกลุ่มของบุคคล หรือหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่และบทบาทต่างๆ กัน การจัดการประชุม ด้านโลจิสติกส์ทั้งในและนอกชุมชน การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวตลอดเวลา และมีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ด้านการเดินทางควรมีความสะดวกมากขึ้นทั้งทางรถ และ

ทางเรือ เวลาที่ใช้ในการเดินทางแต่ละจุดควรใช้เวลาไม่มากนัก และจัดลำดับจุดท่องเที่ยวให้เหมาะสม ด้านบุคลากรควรมีการอบรมชี้แจงคนในพื้นที่ หรือชุมชนให้มีความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นและ ให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน ด้านการบริการควรเพิ่มบริการน้ำดื่ม และขนม(ฟรี) ควรมีห้องน้ำ ห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอ และสะดวกในการใช้งาน มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ควรจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตามจุดต่างๆ ให้เพียงพอ

2.ชุมชน คนในชุมชนส่วนใหญ่เป็นบุคคลในท้องถิ่น มีความเป็นอยู่แบบเครือญาติ เดิมประกอบอาชีพเกษตรกรรม หัตถกรรม เช่น เครื่องปั้นดินเผา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภวรรณ เจริญชัยสมบัติ (2555) ศึกษาเรื่องการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมและวิถีชีวิตชุมชนจากการท่องเที่ยว พบว่าการเข้ามาของนักท่องเที่ยวทำให้คนในชุมชนหันมาทำอาชีพเสริมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมากขึ้น เช่น การทำขนม ขายของที่ระลึก บริการให้เช่ารถจักรยาน เป็นต้น รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 25,001 ขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด อาศัยอยู่ในชุมชน 5 – 9 ปี ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีการอพยพ หรือการเคลื่อนย้ายของประชาชน จากภายนอกเกาะเกร็ด เข้ามาประกอบอาชีพค้าขาย ในเกาะเกร็ดเพิ่มมากขึ้นจะเห็นได้จากระยะเวลาในการอยู่อาศัย ผลของการเป็นแหล่งท่องเที่ยวและความพร้อมด้านการจัดการโลจิสติกส์ ทำให้ชุมชนมีการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ การจัดการขยะและบำบัดน้ำเสีย ทำให้แหล่งชุมชนสะอาดขึ้น มีการส่งเสริมความร่วมมือการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเป็นเครือข่ายในพื้นที่ใกล้เคียง จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนา พื้นฟู และการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น วัฒนธรรมชนเผ่า วิถีชีวิตของชาวมอญ, การทำอาหาร และหัตถกรรม เครื่องปั้นดินเผา คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

3.ผู้ประกอบการ มีความพอใจในการจัดการโลจิสติกส์ สำหรับการท่องเที่ยวทางน้ำ ในด้าน การไหลทางกายภาพเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงพานักท่องเที่ยว หรือการเคลื่อนย้ายคน (People) สินค้า(Goods) หรือบริการ(Service) จากต้นทาง ไปยังปลายทางได้สะดวก รวดเร็วขึ้น นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ด้านประวัติศาสตร์ นิเวศวิทยา และความเพลิดเพลินพักผ่อนหย่อนใจ สักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ทำให้เกิดการพัฒนาเส้นทางการเดินเรือที่สะดวก ปลอดภัย อีกทั้งเป็นการช่วยอนุรักษ์ สืบสานวิถีชีวิตริมคลอง และวัฒนธรรมชาวมอญท้องถิ่นที่มีมาอย่างยาวนาน ด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตร รวดเร็ว ระมัดระวังเรื่องความปลอดภัย ระหว่างการเดินทาง ในกรณีฉุกเฉินด้านการเคลื่อนย้ายทางกายภาพ (Physical flow) มีอุปกรณ์กู้ชีพเตรียมพร้อมทุกลำ มีการอบรมพนักงานทุกคนให้ทราบเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้ ในแผนเผชิญเหตุฉุกเฉิน ในกรณีเกิดเหตุ มีการฝึกซ้อมรับมือประจำทุกๆ 6 เดือน ในด้านการรวมกลุ่มกับบุคคล หรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อพัฒนาด้านโลจิสติกส์ มีการประชุมร่วมกับสมาคมการค้า ธุรกิจแม่น้ำเจ้าพระยา สมาคมเรือไทย กรมเจ้าท่าเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำให้มากขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การบริการจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวทางน้ำ ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

1. นักท่องเที่ยว ควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ

- ก) การหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากสื่อต่างๆ
- ข) การวางแผนค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว
- ค) การวางแผนในการเดินทาง

ง) ด้านสุขภาพ และร่างกาย เพราะโปรแกรมการท่องเที่ยวทางน้ำเกาะเกร็ด มีการเดินทางทั้งทางบก และทางน้ำ ควรมีการเตรียมตัวที่ดี

จ) ศึกษาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงทำความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น ข้อปฏิบัติ และ ข้อห้ามต่างๆ ในท้องถิ่นนั้น เพื่อที่จะได้รับความรู้ที่กระจ่างชัดเจน และความเพลิดเพลินมากขึ้น

ฉ) โปรแกรมการท่องเที่ยวทางน้ำเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นชุมชน และวิถีชีวิตชุมชนโบราณ ควรช่วยกันอนุรักษ์ สืบสาน และเผยแพร่ข้อมูลให้กับประชาชนทั่วไป เพื่อรักษาไว้ซึ่งแหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ให้คงอยู่ต่อไป อย่างยั่งยืน

2.ชุมชน

ก) ควรรักษาเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ ของชุมชนไว้ เช่น วิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมแบบพื้นบ้านดั้งเดิม

ข) มีการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมชาวมอญท้องถิ่น ประวัติความเป็นมา สามารถให้เผยแพร่ความรู้ หรือให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวได้

ค) มีความไม่ตรีจิตร์ เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว

ง) ส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะในด้านต่าง เช่น ด้านอาหาร ศิลปหัตถกรรม ต่างๆ

จ) ควรมีกิจกรรม หรือชมรมสำหรับผู้สูงอายุ ได้มีบทบาทในชุมชน ทำให้เกิดความรู้สึกร่วมกัน หรือจัดกิจกรรมเพื่อถ่ายทอดความรู้ และทักษะ จากรุ่นสู่รุ่นถ่ายทอดวิถีชีวิตของชาวมอญดั้งเดิม แก่เยาวชน เพื่อสืบสานศิลปวัฒนธรรม ให้เยาวชนเกิดมีความรู้ ความรัก ความหวงแหนในท้องถิ่น อีกทั้งเป็นการเพิ่มทักษะความชำนาญ ฝีมือช่างในด้านต่างๆ ให้มีผู้สืบต่อไป

3. ผู้ประกอบการ

ก) ควรมีการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กร (Cluster)

จากประโยชน์และความสำคัญของการรวมกลุ่มคลัสเตอร์ ซึ่งจะช่วยเร่งให้เกิดการพัฒนาความร่วมมือระหว่างกิจการ และความร่วมมือระหว่างสถาบันของรัฐและเอกชน ตลอดจน ท้องถิ่น การเรียนรู้ร่วมกัน ความร่วมมือดังกล่าว ประกอบกับความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของกิจการ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันโดยรวมในคลัสเตอร์นั้นๆ ในส่วนของผู้ประกอบการควรจะแข่งขันกันอย่างสร้างสรรค์ เช่น แข่งขันการพัฒนารูปแบบสินค้า (Goods) รูปแบบปรับปรุงการให้บริการ (Service) ที่มีคุณภาพ มิใช่แข่งขันด้วยการตัดราคาคู่แข่งโดยที่ไม่ได้ลดต้นทุน การมีฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องร่วมกัน (Information flow) มีการประชุมสัมมนา ประสานความร่วมมือ ทั้งภาครัฐ

ภาคธุรกิจ และท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

ข) ประดิษฐ์คิดค้นเทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่ๆ ในการบริหารจัดการด้าน โลจิสติกส์ การท่องเที่ยวทางน้ำ เพื่อให้เกิดการไหลทางกายภาพ และการไหลด้านสารสนเทศ มีความรวดเร็ว สะดวก ปลอดภัย และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ค) มีจิตใจด้านการบริการที่ดี (service mind)

ผู้บริหาร ของผู้ประกอบการ ควรมีการอบรมพนักงานให้มีจิตใจในการบริการที่ดี เต็มใจให้บริการ ต้อนรับด้วยรอยยิ้ม ให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ถูกต้อง กับนักท่องเที่ยวด้วย ถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนโยน เพื่อให้เกิดความประทับใจกับนักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). “กลยุทธ์ทำให้รายช่วยให้ประหยัด.” โลจิสติกส์และการจัดการ
ชีพพลายเซน. กรุงเทพฯ: โรงงานนัฎพร.
- คมสัน สุริยะ. (2551). **โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว.** กรุงเทพมหานคร.
- ฉันทิช วรรณถนอม. 2554. การวางแผนและการจัดนำเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดสาม
 ลดา.
- ฉันทิช วรรณถนอม. (2554). **การวางแผนและการจัดนำเที่ยว.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 สามลดา.
- ไชยยศ ไชยมั่นคง, มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง. (2550). **กลยุทธ์โลจิสติกส์และชีพพลายเซนเพื่อแข่งขัน
 ในตลาดโลก.** นนทบุรี: หจก.ซี.วาย.ซี.ซี.เอ็ม. พรินต์ติ้ง.
- ตุ้ย ชุมสาย และญิบพัน พรหมโยธี. (2521). **ปฐมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว, ปฐมบทแห่งวิชาการ
 เถลิงศักดิ์ ชัยชาญ.** (2555). **โครงการวิจัยการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอ
 วังน้ำเขียวจังหวัดนครราชสีมา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.**
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2551). **โครงการวิจัยเรื่องบทบาทของโลจิสติกส์และการพัฒนาแหล่ง
 ท่องเที่ยวหมู่เกาะล้านอย่างยั่งยืน.** สกว.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2552). **การจัดการโลจิสติกส์และชีพพลายเซน, กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์ จำกัด.**
- นิสิตา เปาวิมาน. (2555). **พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัด
 ลพบุรี. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

- พรสวรรค์ มโนพัฒนะ.2553.อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเบื้องต้น.พิมพ์ครั้งที่ 8.ปทุมธานี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด และคมสัน สุริยะ.2551.การวิเคราะห์โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในเมืองท่องเที่ยว.ใน มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด และคณะ.2551.การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืนในลุ่มแม่น้ำโขง 3 : การเปรียบเทียบเชิงโลจิสติกส์.เชียงใหม่ : สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด และคมสัน สุริยะ. 2551. รายงานพิเศษ: โลจิสติกส์ สำหรับการท่องเที่ยว ระบบการจัดการโลจิสติกส์ภายในห่วงโซ่อุปทาน. สืบค้นจาก <http://www.tourismlogistics.com/catid=64:conceptual-framework&Itemid=78> สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2558 [index.php?option=com_content&view=article&id=71:concept-tourism-logistics&](http://www.tourismlogistics.com/index.php?option=com_content&view=article&id=71:concept-tourism-logistics&)
- วิภาดา คุปตานนท์.2551.การจัดการและพฤติกรรมองค์กร : เทคนิคการจัดการสมัยใหม่.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ศุภวรรณ เจริญชัยสมบัติ, (2554).การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมและวิถีชีวิตชุมชนจากการท่องเที่ยว. ภาควิชาศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมชาย ปฐมศิริ, (2553) อ้างถึง (หลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับกลางโครงการพัฒนาหลักสูตร และการฝึกอบรมโลจิสติกส์และซัพพลายเชนโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และเครือข่ายนักวิจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในประเทศไทย (Thai VCML), 2552)
- สมชาย ปฐมศิริ. (2552). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการขนส่ง. กรุงเทพมหานคร: สำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษาท่องเที่ยว, กรุงเทพฯ, ไทยวัฒนาพานิช.
- อนงค์นาฏ ศรีวิหค และคณะ. (2556). การพัฒนาโมเดลโลจิสติกส์การท่องเที่ยวโดยวิเคราะห์คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวโดยใช้เทคนิคของเหมืองข้อมูล สกว.
- Council of Logistics Management, 2004. การบริหารจัดการโลจิสติกส์
- Ricky W. Griffin. (1997). Fundamentals of management : core concepts and applications (4thed). Boston:Houghton Mifflin
- Holloway, J.C. **The Business of Tourism**. Plymouth: Macdonald and Evans Ltd, 1984.
- Lumsdon, Les and Stephen Page. 2004. ?Progress in Transport and Tourism Research: Reformulating the Transport-Tourism Interface and Future Research Agendas?. In Les Lumsdon and Stephan Page (eds.). 2004. **Tourism and Transport: Issues and Agenda for the New Millennium**. London: Elsevier.
- McIntosh, Robert W., and Goedner Charles R. **Tourism Principle, Practices, Practices, Philosophies**. 5th ed. New York : John Wiley and Sons, Inc, 1986.
- Mill, R.C. (1990). **Tourism: The International Business**. Newjericy: Prentice-Hall, Inc.