

การจัดการประสิทธิภาพการขนส่งทางราง: กรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพฯ – เชียงใหม่

จุไรรัตน์ วงศ์เดือน¹

จิตพงษ์ อัยสานนท์²

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยว นับเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทอย่างมากต่อเศรษฐกิจของประเทศ สามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง โดยศักยภาพของตลาดการท่องเที่ยวภายในประเทศไทยประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีในระดับโลกและได้รับรางวัลด้านการท่องเที่ยวระดับนานาชาติหลายรางวัล อีกทั้งยังมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตานักท่องเที่ยวต่างชาติ จังหวัดเชียงใหม่ถือได้ว่าเป็นเมืองที่น่าสนใจ เพราะเป็นศูนย์กลางของภาคเหนือของประเทศไทย มีอากาศที่หนาวเย็นเมื่อเทียบกับภูมิภาคอื่นของประเทศไทย และมีความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ ก่อให้เกิดเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่งดงามมากมาย ควบคู่ไปกับเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมพื้นเมืองที่หลากหลาย และประเพณีท้องถิ่นที่สะท้อนให้เห็นถึงเสน่ห์ของภูมิภาค รวมถึงอาหารพื้นเมืองที่เป็นเอกลักษณ์ของผู้มาเยือนโดยไม่มีวันเบื่อหน่ายและจืดจางลง จากความน่าสนใจดังกล่าว การจัดการประสิทธิภาพการขนส่งทางรางจึงมีความเป็นและเป็นที่ผู้ประกอบการไม่ควรมองข้ามโอกาสในการต่อยอดทางธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น บทความวิชาการนี้จึงมุ่งเน้นที่จะรวบรวมข้อมูลในทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งทางราง และการท่องเที่ยวในแต่ละฤดูกาล เพื่อใช้สำหรับการพัฒนาปรับปรุงการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งทางราง สำหรับการท่องเที่ยวได้อย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การขนส่งทางราง กรุงเทพฯ-เชียงใหม่

¹ คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เลขที่ 1518 ถนนประชากราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800 E-mail: thichaKorn.k@fitm.kmutnb.ac.th

² คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เลขที่ 1518 ถนนประชากราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800 E-mail: chanon.p@fitm.kmutnb.ac.th

MANAGEMENT OF RAIL TRANSPORT EFFICIENCY: A CASE STUDY OF BANGKOK-CHIANG MAI ROUTE

Jurairat Wongduen¹

Chitpong Ayasanond²

Abstract

Tourism is an industry that plays a huge role in the country's economy, which it can grow continuously. The potential of Thailand domestic tourism market is very successful in the world level and has won many international tourism awards, creating a good image in the eyes of foreign tourists. Chiang Mai province is accounted as the interesting area, which is regarded as the center of northern Thailand with cold weather compared to other regions as well as consists of plenty natural resources, creating many beautiful sights along with the identity of various indigenous cultures and local traditions that reflects the regional charm. This also includes the local food that is unique and makes visitors impressive. As a result, effective rail transportation management is necessary and needed for the entrepreneurs, who cannot overlook opportunities for business expansion. Therefore, this article aims to collect information in all aspects related to the management of rail transport efficiency and tourism in each season for systematically and effectively continuous development and improvement of rail transport management for tourism.

Keywords: Efficiency, Rail Transport, Bangkok-Chiang Mai

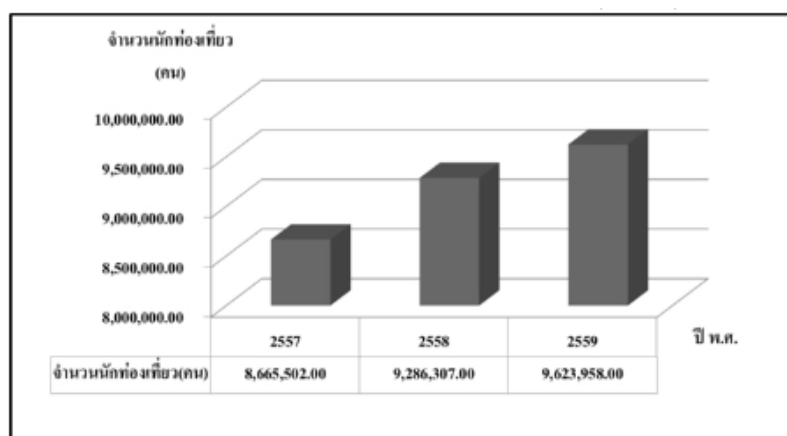
¹ Faculty of Business Administration and Service Industry, King Mongkut's University of Technology North Bangkok,
1518 Pracharat 1 Road, Wongsawang, Bangsue, Bangkok 10800
E-mail: thichaKorn.k@fitm.kmutnb.ac.th

² Faculty of Business Administration and Service Industry, King Mongkut's University of Technology North Bangkok,
1518 Pracharat 1 Road, Wongsawang, Bangsue, Bangkok 10800
E-mail: chanon.p@fitm.kmutnb

บทนำ

การท่องเที่ยว นับเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทอย่างมากต่อเศรษฐกิจของประเทศ สามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง แม้ประเทศไทยต้องประสบกับปัญหาความไม่แน่นอนทางการเมืองอย่างต่อเนื่องในระยะหลัง แต่การท่องเที่ยวภายในประเทศก็เติบโตเป็นที่น่าพอใจเช่นกัน ศักยภาพของตลาดการท่องเที่ยวของประเทศไทยประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีในระดับโลกและได้รับรางวัลด้านการท่องเที่ยวระดับนานาชาติหลายรางวัล อีกทั้งยังมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตานักท่องเที่ยวต่างชาติ แม้จะมีศักยภาพที่รอการพัฒนาอยู่ในหลาย ๆ ด้าน ขณะที่พฤติกรรมนักท่องเที่ยวถือว่ามีเปลี่ยนแปลงในภาพรวมเป็นไปในทางบวก ทั้งการใช้จ่ายรายบุคคลที่เพิ่มขึ้น และนักท่องเที่ยวในตลาดศักยภาพที่เดินทางเข้ามาเป็นจำนวนมากขึ้น และสร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยมากขึ้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางของภาคเหนือของประเทศไทย เป็นเมืองที่มีขนาดใหญ่และให้ความสำคัญทางด้านวัฒนธรรมมากที่สุดในภูมิภาคนี้ ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่ตั้งอยู่บนหุบเขาริมแม่ปิง ท่ามกลางภูเขาที่สูงที่สุดในประเทศไทย จึงทำให้อุณหภูมิในฤดูหนาวลดลงต่ำมาก เมื่อเทียบกับภูมิภาคอื่นของประเทศไทย ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ ก่อให้เกิดเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่งดงามมากมายควบคู่ไปกับเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมพื้นเมืองที่หลากหลายและประเพณีท้องถิ่นที่สะท้อนให้เห็นถึงเสน่ห์ของภูมิภาค ไม่ว่าจะเป็นภาษา อาหาร งานฝีมือ ตลอดจนสถาปัตยกรรมที่งดงาม โดยการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่สามารถเดินทางได้หลายรูปแบบ ทั้งทางเครื่องบิน รถไฟ รถบัส หรือรถยนต์ส่วนบุคคล แต่ก็คงจะกล่าวไม่ได้ว่าการเดินทางที่มีเสน่ห์มากที่สุดคงไม่พ้นการเดินทางโดยรถไฟ เนื่องจากผู้โดยสารมีเวลาชมวิวด้านข้างทางที่สวยงามแปลกตา ถ้าเดินทางตอนกลางวันจะเดินทางถึงบริเวณถ้ำขุนตานในช่วงเช้า เป็นเส้นทางที่คดเคี้ยวไปตามไหล่เขา ภูมิประเทศที่งดงาม อีกทั้งเชียงใหม่ถือเป็นจุดสุดท้ายของเส้นทางรถไฟสายเหนือ ซึ่งการท่องเที่ยวโดยรถไฟนับว่ามีเสน่ห์อย่างยิ่งจากข้อมูลสำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้จัดทำขึ้นทุก ๆ 3 ปีพบว่า ปี 2557 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยปี 2557 มีนักท่องเที่ยวรวม 8,665,502 คน ปี 2558 มีนักท่องเที่ยวรวม 9,286,307 คน และปี 2559 มีนักท่องเที่ยวรวม 9,623,958 คน



ภาพที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ (ปี 2557-2559)

ที่มา: สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่ (2560)

การรถไฟแห่งประเทศไทยจึงเปิดให้บริการรถด่วนพิเศษอุตรวิถีเริ่มเดินทางเที่ยวปฐมฤกษ์ในเส้นทางกรุงเทพมหานคร - เชียงใหม่ เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559 เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการให้บริการขนส่งผู้โดยสารเชิงพาณิชย์ โดยเฉพาะผู้โดยสารระดับกลางและ

ระดับบน ที่มีกำลังซื้อและต้องการความสะดวกสบายในการเดินทาง จึงทำให้รถโดยสารรุ่นใหม่พร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก มีระบบการรักษาความปลอดภัยเช่นเดียวกับมาตรฐานและรองรับการเดินทางของผู้โดยสารพิการและผู้สูงอายุอีกด้วย ดังนั้นการรถไฟจึงตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารและการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ (สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, 2560)

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต้องนำเสนอบทความเรื่องการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งทางราง กรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพฯ - เชียงใหม่ โดยนำการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวมาเป็นองค์ประกอบในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้แนวทางในการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งทางราง กรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพฯ - เชียงใหม่

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีในการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งทางรางกรณีศึกษาเส้นทาง กรุงเทพฯ - เชียงใหม่
2. เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งทางราง กรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพฯ - เชียงใหม่

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวไว้หลายท่าน ดังนี้

ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์ (2552) กล่าวว่า การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว เป็นการประสานงานกันระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เดินทางจากต้นทางไปยังปลายทาง โดยไม่มีความผิดพลาด และยังทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความพอใจสูงสุด ส่วนปณัสยา สิริรุ่งโรจน์กนก (2559) กล่าวว่า การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเป็นการประยุกต์ใช้ศาสตร์ของโลจิสติกส์สำหรับการขนส่ง เคลื่อนย้ายผู้โดยสารที่เป็นนักท่องเที่ยวตั้งแต่เริ่มจนเดินทางกลับ อีกทั้งแนวคิดของ อมลินทร์ศรี ศรีบัวนา (2559) กล่าวว่า การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวคือระบบบริการท่องเที่ยวที่ให้ความสนใจกับการจัดการการไหลเวียนของนักท่องเที่ยว การไหลเวียนของข้อมูลการท่องเที่ยว และการจัดการการไหลเวียนของกระแสเงินไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวไปยังจุดหมายปลายทาง

โลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว

แนวคิดโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) จะครอบคลุมใน 3 องค์ประกอบหลัก ๆ คือ การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) การเคลื่อนที่ของสารสนเทศ (Information Flow) การเคลื่อนที่ทางการเงิน (Financial Flow) ขณะที่หากมองในมุมมองของการขนส่งนักท่องเที่ยวนั้นจะมีองค์ประกอบที่มากกว่าซึ่งจะคำนึงถึง การให้บริการ ระยะเวลา ความสะดวกสบาย การเข้าถึงข้อมูล และความปลอดภัยในการเดินทาง โดย มิ่งสรรพ ขาวสะอาดและคณะฯ (2551) และชัยธวัช ทองอินทร์ (2549) ที่ได้นำเสนอแนวคิดโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว ที่เหมือนกันที่เริ่มจากการขนส่งนักท่องเที่ยว ขณะที่แนวคิดของ Lumsdon and Page(2004) ที่จะวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยวที่มุมมองที่ต่างกันไป ในเรื่องการเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) และการเคลื่อนที่ของสารสนเทศ (Information Flow) เป็นหลัก

โดยแนวคิดของมิ่งสรรพ ขาวสะอาดและคณะฯ (2551) จะเป็นการวิเคราะห์ที่นำการเงินเข้ามามีบทบาทในห่วงโซ่อุปทานสำหรับการขนส่งนักท่องเที่ยวอย่างบูรณาการ รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยวของ Lumsdon and Page (2004) ได้เสนอกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยวไว้ 8 ประการ ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านสิ่งที่ให้บริการ Availability) เป็นประเภทของยานพาหนะที่ให้บริการ เส้นทางที่เปิดให้บริการ เช่น ชั้นหนึ่ง ชั้นสอง รวมทั้งการมีบริการเสริมสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ หรือการมีบริการตู้เก็บสัมภาระของนักท่องเที่ยว รวมถึงการให้บริการสื่อสัญญาณ Wifi แก่นักท่องเที่ยว

1.2 ด้านการเข้าถึง (Accessibility) เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวจะต้องเข้าถึงในการใช้บริการได้ การให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ เช่น สถานที่จำหน่ายตั๋ว ที่ตั้งของสถานีรถไฟ หรือป้ายบอกขั้นตอนต่าง ๆ เป็นต้น

1.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร (Information) เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ละเอียด รวดเร็ว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพื่อสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเดินทางได้ล่วงหน้า

1.4 ด้านเวลา (Time) การจัดเวลาเดินทางหรือการให้บริการที่ไม่ทิ้งช่วงรอนานจนทำให้นักท่องเที่ยวรอนานเกินไป ความรวดเร็วในการเดินทาง การตรงต่อเวลาของการเดินทาง

1.5 ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (Customer Care) การดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวโดยพิจารณาถึงสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการ เช่น ห้องน้ำ พันทนาการ ความสะดวก อาหาร เครื่องดื่ม ความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง เป็นต้น

1.6 ด้านความสะดวกสบาย (Comfort) การจัดบริการแก่นักท่องเที่ยวในขณะเดินทาง เช่น เบาะนั่ง ช่องสำหรับการวางเท้า หรือการจัดวางออกแบบห้องโดยสารให้เหมาะสมกับสรีระ รวมถึงการมีอุณหภูมิห้องโดยสารที่เหมาะสมไม่ร้อนหรือไม่หนาวจนเกินไป

1.7 ด้านความปลอดภัย (Safety) การเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันการเดินอันตรายแก่นักท่องเที่ยวระหว่างการเดินทาง เช่น การมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยว การมีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยตามห้องโดยสาร และมีเจ้าหน้าที่เดินตรวจตราเป็นประจำตลอดการเดินทาง เพื่อสร้างความอุ่นใจให้นักท่องเที่ยว

1.8 ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Friendliness) การลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ การลดการใช้ก๊าซคลอรีนที่จะทำลายชั้นบรรยากาศ และการไม่ปล่อยให้นักท่องเที่ยวทิ้งขยะออกจากยานพาหนะ

2. กรอบแนวคิดของ คมสัน สุริยะ (2552) และ มิ่งสรรพ ขาวสะอาดและคณะฯ (2551) ได้กล่าวถึงแนวคิดโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวไว้เป็น 3 ด้านดังนี้

2.1 การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) การเดินทางของนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว การลำเลียงสัมภาระของนักท่องเที่ยว และความสะดวกสบายในการเดินทาง ความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง เป็นต้น

2.2 การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวที่จะต้องมีความชัดเจน ทั้งป้ายบอกทาง หรือป้ายแนะนำต่าง ๆ รวมถึงป้ายเตือนให้ระมัดระวัง เป็นต้น

2.3 การเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) เป็นการอำนวยความสะดวกในเรื่องของการจ่ายเงินเพื่อการท่องเที่ยว อาทิ ค่าใช้จ่ายในการซื้อตั๋วหรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงการท่องเที่ยว

แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งทางราง

การขนส่งผู้โดยสารและขนส่งสินค้าด้วยยานพาหนะที่วิ่งไปตามรางจากสถานีต้นทางไปตามสถานีต่าง ๆ จนถึงปลายทาง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโซ่อุปทาน เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทางระหว่างเมือง และระหว่างประเทศทำให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งแนวคิดของ คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2550) จะเน้นการขนส่งทางรางอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ความรวดเร็ว (Speed) การประหยัด (Economy) ความปลอดภัย (Safety) ความสะดวกสบาย (Convenience) และความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (Certainty and Punctuality) ขณะที่แนวคิดของ ปิยนันท์ นามวงศ์ (2551) พิจารณาจากความเหมาะสมในการขนส่งที่ปริมาณมาก อัตราการให้บริการกับระยะเวลาในการขนส่ง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

กิจกรรมที่ช่วยให้เกิดความสุขที่ได้พักผ่อนหย่อนกายเป็นสิ่งดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยว โดยจะมีแหล่งท่องเที่ยวที่ให้เลือกหลากหลายเช่น แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขอย่างเต็มที่ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไว้หลากหลาย อาทิเช่น ฉลองศรี พิลสมพงศ์ (2550) กล่าวว่า การท่องเที่ยวจะนำมาซึ่งการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และประชาชนในประเทศ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารสถานที่ต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยวได้เข้าถึงวัฒนธรรมประเพณี อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการผ่อนคลาย และมีความสุขในการทำกิจกรรมหรือการเดินทางไปยังอีกที่หนึ่ง ส่วนศรัญญา เลิศมนไพโรจน์ (2550) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของการเดินทางของบุคคล จากที่อยู่อาศัยถาวรไปยังสถานที่ที่ต่าง ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ไปทำกิจกรรมเพื่อพักผ่อน ขณะที่สุธี เสรีฐิติ (2557) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการบริหาร โดยอาศัยความเชื่อมโยงที่เกี่ยวกับงานบริหารหลาย ๆ อย่างเข้าด้วยกันเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพอใจ

โดยทฤษฎี 5A ของ Tourism Western Australia (2008) ได้กำหนดองค์ประกอบของการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

1. สิ่งดึงดูดใจเชิงธรรมชาติ สิ่งดึงดูดใจที่มนุษย์สร้างขึ้น สิ่งดึงดูดใจเชิงศิลปวัฒนธรรม และสิ่งดึงดูดใจเชิงชุมชนสัมพันธ์
2. กิจกรรม นักท่องเที่ยวสามารถใช้เวลาในการท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความน่าสนใจในช่วงที่พักผ่อน โดยกิจกรรมมีความหลากหลายเช่นกิจกรรมเดินป่า กิจกรรมดูนก กิจกรรมส่องสัตว์ เป็นต้น
3. เส้นทางเดินทางเพื่อไปสู่แหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการ ที่จะต้องมีความสะดวกสบาย เหมาะต่อการเดินทางท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด ซึ่งพิจารณาจากระยะทาง ลักษณะการเดินทาง
4. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทุกคนต้องการและจำเป็นต่อการท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถใช้ได้อย่างสะดวกสบาย
5. ที่พัก เมื่อสถานที่ท่องเที่ยวมีมากขึ้น ที่พักจึงเป็นสิ่งจำเป็นและจะต้องมีเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเข้าพัก ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกถึงความปลอดภัยในการพักผ่อนดังกล่าว

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเป็นการกระทำที่นักท่องเที่ยวได้ทำผ่านพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไปตามลักษณะหรือความชอบ ผ่านการแสวงหาทางเลือกในสิ่งที่ต้องการจะเดินทางท่องเที่ยว

เพื่อตอบสนองความต้องการและเป็นไปอย่างที่ตั้งเป้าไว้ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไว้หลากหลาย ดังนี้

สิริรัตน์ นาคแบ่ง (2555) กล่าวว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นนักท่องเที่ยว ซึ่งแสวงหาสถานที่ท่องเที่ยว จัดซื้อสินค้าบริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวใช้ประโยชน์ และประเมินสินค้าบริการ การท่องเที่ยวที่คาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ ขณะที่ศุภลักษณ์ อังครางกูร (2555) กล่าวว่าพฤติกรรมการท่องเที่ยวเป็นพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่แสดงออกในขณะเดินทางท่องเที่ยว อาจจะเป็นการกระทำที่แสดงออกมาบนพื้นฐานความต้องการของแต่ละคนที่คล้ายกันหรือไม่ก็ตาม ส่วน ปณิสยา สิริรุ่งโรจน์กนก (2559) ได้กล่าวว่าเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวแสดงออกมาทางร่างกาย ความคิด และความรู้สึก เพื่อตอบสนองต่อการท่องเที่ยว เช่น เพื่อนร่วมทาง รูปแบบการเดินทาง จำนวนวันเดินทาง

ในส่วนขององค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวตามแนวคิดของ ปณิสยา สิริรุ่งโรจน์กนก (2559) ที่ได้กำหนดองค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวไว้ว่านักท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีเป้าหมายในการท่องเที่ยว มีความพร้อม การได้รับสิ่งที่ตอบสนอง รวมถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อไม่เป็นอย่างที่คาดหวังไว้ โดยจะมีปัจจัยที่กระทบต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวตามแนวคิดของ ภาควณิ พร้อมไพล (2551) ว่าปัจจัยที่จะกระทบต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวมีทั้งปัจจัยภายนอกที่ประกอบด้วย วัฒนธรรม สังคม ส่วนปัจจัยภายในประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล การจูงใจ แต่ในขณะเดียวกันแนวคิดของ ศุภลักษณ์ อังครางกูร (2555) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสิ่งกำหนดให้เกิดพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไว้ต่างจากของแนวคิดของภาควณิ พร้อมไพล (2551) คือ ด้านสถานการณ์ ด้านทัศนคติและการรับรู้ ด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว

แนวคิดเกี่ยวกับการไหลของสารสนเทศ

การไหลทางสารสนเทศ เป็นข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยว การแสดงกำหนดเวลาในการเดินทาง เพื่อให้ทราบระยะเวลาการเดินทางที่ชัดเจน และการแจ้งข้อมูลอัตราค่าบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสาร เช่น เว็บไซต์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย เว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว โปรแกรมทัวร์ โดยแนวคิดของ คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2550) กล่าวว่า การไหลของสารสนเทศ คือ ข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับความต้องการ การจัดส่ง การส่งของ การส่งคืน และตารางเวลา ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการนำพาสินค้าและสารสนเทศให้เคลื่อนย้ายได้ และอย่างรวดเร็ว ส่วนสกวรัตน์ โปไธสง (2560) อธิบายว่า ระบบสารสนเทศ เป็นชุดขององค์ประกอบที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่าย สารสนเทศเพื่อช่วยการตัดสินใจ และการควบคุมในองค์กร เพื่อช่วยการตัดสินใจ และการควบคุมในองค์กร อีกทั้งบัณฑิต ศรีสวัสดิ์ (2560) สารสนเทศ เป็นการนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการรวบรวม ข้อมูล การจัดเก็บ ประมวลผลข้อมูล และการนำเสนอข้อมูล เพื่อรายงานผล การตัดสินใจ การวางแผน และอื่น ๆ ที่สามารถลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกให้ง่ายต่อการใช้งานมากขึ้นจากเดิม ทั้งนี้ ทมนี้ สุขใส (2560) และ ชิตสกนธ์ ตั้งละมัย (2548) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติที่ดีของสารสนเทศนั้นจะต้องเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ ตรงประเด็น มีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบันเหมือนกัน ขณะที่ปัญหาของสารสนเทศนั้นย่อมมีอยู่ไม่น้อย จากข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2557) ที่ระบุไว้ว่า ปัญหาในการจัดการระบบโลจิสติกส์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลส่วนใหญ่จะเกิดจากที่ผู้ประกอบการขาดความรู้ การไม่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขาดการวางแผน ขาดบุคลากร หรือการที่มีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่เพียงพอ

แนวคิดเกี่ยวกับการไหลทางกายภาพ

ในทุกการเดินทางสิ่งนี้นักท่องเที่ยวต้องการคือความสะดวกสบายและความปลอดภัยตลอดการเดินทาง ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญเป็นอย่างมาก โดยดิษฐ์ฐา กันทะแสน (2556) กล่าวว่า การไหลทางกายภาพนั้นเป็นการอำนวยความสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว ลำเลียงสัมภาระของนักท่องเที่ยวและความสบายในการเดินทาง ส่วนเมธิณี ภิญโญประการ (2558) กล่าวว่า เป็นองค์ประกอบโดยรวมในกายภาพไม่ว่าจะเป็นความเป็นส่วนตัว สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อใช้เพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่จะตัดสินใจเข้าใช้บริการ ขณะที่ศาสตรา ศรีธรรมย์ (2558) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพจะมีผลต่อความรู้สึกว่าปลอดภัยในการใช้งาน ที่จะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความรู้สึกถึงความปลอดภัยมากที่สุด ซึ่งคล้ายคลึงกับแนวคิดของวราภรณ์ สารอินมูล (2560) กล่าวว่า การเคลื่อนที่ทางกายภาพนั้นเป็นการสนับสนุนการเดินทางให้แก่นักท่องเที่ยว และช่วยลดความเสี่ยงสัมภาระของนักท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกตลอดการเดินทาง

การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพตามแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) กล่าวว่า ที่มุ่งเน้นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้ผู้รับบริการทั้งกายภาพและการบริการเพื่อสร้างคุณค่าในสายตาแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการแต่งกายของพนักงาน การเจรจาที่สุภาพอ่อนโยน ความรวดเร็ว ขณะที่แนวคิดของวิษุฒ์ กิตติรัตน์ (2559) จะแตกต่างกันออกไป โดยได้เสนอแนวคิดว่าการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ไว้ว่าในธุรกิจสำหรับการบริการนั้นจะเป็นจะต้องมีลักษณะทางกายภาพ รูปแบบการให้บริการที่ไม่ว่าจะเป็นความสะดวก ความสะดวกต่าง ๆ เช่น การจัดสถานที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ การจัดสถานที่อย่างเหมาะสม รวมถึงการแต่งกายที่แตกต่าง ๆ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการที่คอยให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยเน้นถึงความรวดเร็ว ความมีเมตตากรุณา สุภาพอ่อนน้อมและอัธยาศัยดีในการให้บริการ ตลอดจนการให้ข้อมูลข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการมาใช้บริการ โดยแนวคิดของอาศยา โชติพานิช (2555) กล่าวว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี สร้างความประทับใจ ส่วนแนวคิดของไสว ชัยบุญเรือง (2555) กล่าวว่า การดำเนินงานเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการอย่างดียิ่ง โดยจะเน้นถึงความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจที่มาใช้บริการ ขณะที่อัจฉรา สุทธิเกษมคุณ (2550) กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำหรือกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของตนเองและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดที่ได้รับการบริการนั้น อีกทั้งชุติมา คล้ายสังข์ (2557) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ลักษณะของการบริการนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดที่ต่างกันไป ดังนี้

1. แนวคิดของ อุไร ดวงระหว่า (2554) อธิบายถึงลักษณะของการให้บริการที่ดีคือ จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และจำเป็นต้องให้บริการอย่างรวดเร็ว พนักงานมีความกระตือรือร้นในการบริการอย่างเสมอภาคและสุภาพอ่อนโยน

2. แนวคิดของ พชรพร เศรษฐยานนท์ (2554) กล่าวว่า คุณสมบัติของการบริการที่ดีได้นั้นจะต้องมีความน่าเชื่อถือ การเอาใจใส่ในการให้บริการ ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งพนักงานจะต้องสื่อสารอย่างเข้าใจง่าย และจะต้องมีความซื่อสัตย์ในการบริการ

3. แนวคิดของ สิริวัตร เรื่องกระจำนงค์ (2558) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มีองค์ประกอบหลักได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดย ผู้ให้บริการเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ ขณะที่สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าตาขององค์กร ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือหรืออุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ การที่เราจะเลือกใช้ประเภทใด ก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการบริการ

ประวัติการรถไฟแห่งประเทศไทย

การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคม ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลด้านการขนส่งระบบรางประเภทสาธารณะของประเทศไทยและให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟหลายเส้นทางเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถสัมผัสบรรยากาศ ธรรมชาติระหว่างการเดินทาง ปัจจุบันการรถไฟแห่งประเทศไทย มีระยะทางที่เปิดการเดินทางแล้ว รวมทั้งสิ้น 4,507.884 กิโลเมตร

การท่องเที่ยวทางรถไฟขบวนอุตราวิถี กรุงเทพฯ - เชียงใหม่ - กรุงเทพฯ

การรถไฟแห่งประเทศไทยได้เปิดให้บริการรถไฟขบวนอุตราวิถี กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ เพื่อให้บริการผู้โดยสารเฉพาะเส้นทางสายเหนือจาก กรุงเทพฯ - เชียงใหม่ - กรุงเทพฯ ซึ่งให้บริการรถนอนปรับอากาศชั้น 1 รถนอนปรับอากาศชั้น 2 รถเสบียงอาหารและรถเฉพาะสุภาพสตรีและเด็ก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟ โดยรถไฟขบวนรถด่วนพิเศษที่ 9/10 เน้นถึงความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกทั้งในด้านอาหาร ห้องอาบน้ำ ห้องน้ำ และความเป็นส่วนตัว ซึ่งภายในรถไฟขบวนรถด่วนพิเศษที่ 9/10 มีความสวยงามทันสมัย

สรุป

การจัดการประสิทธิภาพการขนส่งทางราง ก็คือเป็นการจัดขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการที่ต้องต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านเวลา ต้นทุนและเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งผลการวิจัยจะชี้ชัดว่าการจัดการท่องเที่ยวจำเป็นต้องเป็นองค์รวม มีการบูรณาการซึ่งการจัดการโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวมีความแตกต่างจากโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมอื่น ๆ โดยการขนส่งผู้โดยสารและขนส่งสินค้าด้วยยานพาหนะที่วิ่งไปตามรางจากสถานีต้นทางไปตามสถานีต่าง ๆ จนถึงปลายทาง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโซ่อุปทาน เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทางระหว่างเมือง และระหว่างประเทศทำให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยอาศัยปัจจัยสำคัญในการขนส่งที่ผู้ประกอบการจะต้องพิจารณา คือ เส้นทางในการขนส่ง ที่จะมีเส้นทางที่ใช้เดินทางเพื่อการขนส่ง หรืออาจจะเป็นเส้นทางที่สามารถมองเห็นได้ นอกจากนี้เส้นทางในการขนส่งอาจจะเป็นเส้นทางที่มีอยู่เป็นประจำหรือครั้งคราว ยานพาหนะในการขนส่ง จะรวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้สำหรับอำนวยความสะดวกในการขนส่ง เช่น ตู้คอนเทนเนอร์ เป็นต้น ยานพาหนะในการขนส่งนี้ใช้สำหรับการโดยสารและการขนส่งสินค้า และสถานีในการขนส่ง เป็นสถานที่ซึ่งเป็นจุดหยุดรับ - ส่ง ผู้โดยสารหรือสินค้าและบริการสำหรับการขนส่งแต่ละประเภท ซึ่งอาจจะเป็นสถานีต้นทางหรือระหว่างเส้นทางก็ได้ เช่น สถานีขนส่งผู้โดยสาร สถานีรถไฟ เป็นต้น ซึ่งการจัดการประสิทธิภาพขนส่งทางรางนั้นจะมีความแตกต่างกันตามฤดูกาลท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวทางภาคเหนือในจังหวัดเชียงใหม่ ที่เหมาะแก่การท่องเที่ยวในฤดูหนาว ดังนั้นจุดสำคัญด้านการท่องเที่ยวทางภาคเหนือจะอยู่ในช่วงปลายปีถึงต้นปี ที่ยังคงมีอากาศที่หนาวเย็น และการเดินทางโดยรถไฟถือเป็นการเดินทางที่ปลอดภัย มองเห็นทัศนียภาพได้อย่างสวยงาม เป็นที่ดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยวเป็น

อย่างมาก ยิ่งไปกว่านั้น การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจะครอบคลุมตั้งแต่การขนส่งผู้โดยสาร การให้ข้อมูลข่าวสาร ค่าใช้จ่าย เวลาการให้บริการ ความเอาใจใส่ ความปลอดภัย เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ผู้เขียนคาดว่าผลการศึกษานี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้ประกอบการ นักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการขนส่งทางราง ในการนำไปปรับใช้กำหนดกลยุทธ์ และแนวปฏิบัติ เพื่อการจัดการขนส่งทางราง กรณีเส้นทาง กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564). กรุงเทพฯ.
- คมสัน สุริยะ. (2552). ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ในการวิจัยทางเศรษฐศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2561. จาก www.tourismlogistics.com
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน กลยุทธ์สำหรับลดต้นทุนและเพิ่มกำไร. กรุงเทพฯ : บริษัท โฟกัสมีเดียแอนด์ พับลิชชิง จำกัด.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2550). การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยวัช ทองอินทร์. (2549). กระบวนทัศน์ของการจัดการโลจิสติกส์สำหรับอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว. การประชุมสัมมนาเชิงวิชาการประจำปี 2549.การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ครั้งที่ 6.
- ชิตสกนธ์ ตั้งละมัย. (2548). การบริหารซัพพลายเชนในธุรกิจอาหารสัตว์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ชุตินา คล้ายสังข์. (2557). พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ดิษฐ์ฐา กันทะแสน. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ : มุมมองด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง).
- ทมนี สุขใส. (2560). ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโลจิสติกส์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา).
- บัณฑิต ศรีสวัสดิ์. (2590). เทคโนโลยีสารสนเทศกับโลจิสติกส์. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 4. สถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 22 ธันวาคม 2560, 1337-1348.
- ปณัสยา สิริรุ่งโรจน์กนก. (2559) . พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษาตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. (ภาคินพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ปิยนันท์ นามวงศ์. (2551). ประสิทธิภาพการจัดการขนส่งของธุรกิจจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- พชรพร เศรษฐยานนท์. (2554). การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อผลประกอบการของร้านดอกไม้ ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

- ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์. (2552). **ทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัยด้านโลจิสติกส์**. สืบค้นเมื่อ 14 กรกฎาคม 2561. จาก http://www.tourismlogistics.com/index.php?option=com_content&view=article&id=180:tourism-logistics-or-tourism-supply-chain-management&catid=66:2008-12-10-04-54-26&Itemid=80
- ภาคภูมิ พร้อมไพล. (2551). **พฤติกรรมการซื้อขายและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าโอท็อปของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และคณะ. (2551). **การวิเคราะห์โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในเมืองท่องเที่ยว การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืนในลุ่มแม่น้ำโขง 3 การเปรียบเทียบเชิงโลจิสติกส์**. (รายงานวิจัยสถาบันวิจัยสังคม, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- เมธินี ภิญโญประการ. (2558). **สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คุณภาพในการให้บริการสื่อสังคมออนไลน์ และคุณภาพอาหารที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารเวียดนามซ้ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- วรภรณ์ สารอินมูล. (2560). **การพัฒนาศักยภาพระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจังหวัดนครปฐม**. (รายงานวิจัยปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา).
- วิชญะ กิตติรัตน์. (2559). **ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม).
- ศาสตรา ศรีธรรมย์. (2558). **ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความรู้สึกปลอดภัยในการเข้าใช้งานภายในอาคารสถานศึกษา**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ศรัญญา เลิศมนไพโรจน์. (2550). **การศึกษาความต้องการของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเนื้อหาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ศุภลักษณ์ อังครางกูร. (2555). **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- สกวรัตน์ ไบโธสง. (2560). **ระบบสารสนเทศ**. สืบค้นเมื่อ 13 กรกฎาคม 2561. จาก <https://docs.google.com/presentation/d/1SnNX6a473EFMXnMJfSJEDFKaSF5bVxC8oCxgXFZtSN0/edit#slide=id.p>
- สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่. (2560). **จำนวนนักท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่**. ค้นเมื่อ 13 กรกฎาคม 2561. จาก http://chiangmai.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=506&Itemid=597
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2557). **การปฏิรูปการขนส่งระบบราง: รถไฟรางคู่**. เอกสารสาระสังเขปประเด็นการปฏิรูปประเทศไทย ด้านเศรษฐกิจ.
- สิริรัตน์ นาคแปง. (2555). **พฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการมาท่องเที่ยวเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).
- สิริวัตร เรืองกระจ่างพันธ์. (2558). **ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ถือบัตร KTC-GSB**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม).
- สุถี เสรีศรี. (2557). **แนวทางการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในชุมชนคลองโค่น อำเภอมือง จังหวัดสมุทรสงคราม**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

- ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). **คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด**. (ปัญหาพิเศษปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อมลีนรศม์ ศรีบัวนา. (2559). **การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในวัดศรีสุพรรณ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. (ค้นคว้าอิสระปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้).
- อาศยา โชติพานิช. (2555). **เทคนิคการให้บริการ**. สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2561. จาก www.opdc.dgr.go.th/dgr51_1.doc.
- อัจฉรา สุทธิเกษมคุณ. (2550). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการสั่งซื้อพืชผักแบบบริการส่งถึงบ้านใน เขตกรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- อุไร ดวงระหว่า. (2554). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- Lumsdon, L., & Page, S.J. (2004). **Tourism and Transport Issues and Agenda for the New Millennium**. London : Elsevier.
- Tourism Western Australia. (2008). **Five A's of Tourism**. Retrieved August 26, 2018, from http://www.tourism.wa.gov.au/jumpstartguide/pdf/Quickstart_five%20A's%20of%20TourismLOW.pdf.