



แนวทางการพัฒนาระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร Approaches to Development of Tourism Logistic System in Bangkok Metropolis

เศรษฐวัสถ์ พรหมสิทธิ์*

สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยพะเยา

*e-mail: sedtawat.p@gmail.com

Sedtawat Prommasit

Tourism Management Program, University of Phayao.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่รองรับการเดินทางของนักท่องเที่ยวตั้งแต่การเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว การคงอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว และการออกจากแหล่งท่องเที่ยว (2) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครรวมถึงศักยภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศและ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครโดยเป็นกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว 34 คน ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครคือ การเข้าสู่กรุงเทพมหานคร มี 2 สนามบิน 1 สถานีรถไฟหลัก และ 3 สถานีขนส่งหลัก มีสถานีขนส่งเอกชน คิวรถตู้กระจายอยู่ทั่วกรุงเทพมหานคร เช่น อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ และมีเรือด่วนเจ้าพระยา โดยในแต่ละสถานีที่ได้มี ที่พักระหว่างรอเดินทาง ร้านค้า และห้องน้ำสะอาด แต่ยังมีปัญหาเรื่องป้ายบอกทางที่ไม่ชัดเจนทำให้การเดินทางเข้าสู่ที่พักหรือที่ท่องเที่ยวยาก การคงอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว มีหลายช่องทางในการเดินทางจากที่พักไปสู่สถานที่ท่องเที่ยว เช่น รถไฟฟ้าบีทีเอส รถไฟฟ้ามหานคร รถตุ๊กตุ๊ก รถแท็กซี่ รถเมล์ รถจักรยานยนต์รับจ้างเรือ แต่มีปัญหาระบบการบังคับใช้ราคามาตรฐานแก่นักท่องเที่ยว และการออกจากแหล่งท่องเที่ยว มีระบบออนไลน์เข้ามาช่วยในการลงทะเบียนเข้าพักล่วงหน้า การซื้อตั๋วทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต และยังมีรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่ช่วยให้เดินทางไปยังสนามบินได้ง่ายและรวดเร็วซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นและต้องการของนักท่องเที่ยวซึ่งมีแนวทางในการพัฒนา ดังนี้ (1) การพัฒนาทางด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ ควรดึงดูดเชิงที่มีความหลากหลายของการเดินทาง รัฐบาลพร้อมที่จะส่งเสริมให้จัดทำความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ (2) การพัฒนาทางด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสารซึ่งมีความพร้อมทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและให้การสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลอยู่แล้ว มาพัฒนาส่งเสริมเรื่องการสื่อความหมาย ป้ายบอกทางและระบบการให้บริการสัญญาณไวไฟให้ทั่วถึงทุกแหล่งท่องเที่ยว และ (3) การพัฒนาทางด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน ควรจะต้องมีการพัฒนาร่วมกันให้ความรู้และพัฒนาระบบการจองและชำระค่าตัวเดินทางประเภทต่าง ๆ จากช่องทางที่หลากหลาย พร้อมทั้งจัดประสานเรื่องตู้เอทีเอ็มให้กระจายทั่วตามแหล่งท่องเที่ยว

คำสำคัญ: โลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

Abstract

This research aimed to (1) explore current situations of tourism logistics in Bangkok metropolis which support tourists from the points of their entry, stay and departure (2) study and analyze internal and external environment of tourism logistics in Bangkok metropolis including its potentials in providing services to both local and foreign visitors, and (3) offer guidelines to the development of tourism logistics in Bangkok metropolis through qualitative research. The sample of 34 stakeholders in tourism logistics was interviewed



using semi-structural interview questions. Later, the information obtained was broken down for content analysis. Results showed that the current state of tourism logistics in Bangkok metropolis can be categorised as follows. First, visitors can access to two international airports, one major train station, three main bus stations, private bus stations, van stations and, the Chao Phraya Express Boats. In each of these places, visitors are provided with comfortable rest areas with many shops and restrooms. However, visitors find that there are not clear signposts which cause difficulties to access to places and hotels or directions to places during their stay. Second, there are many options for travelers to travel from hotels to tourist attractions such as through BTS sky trains, MRT subway trains, tuk tuk, taxis, buses, motorcycle taxis, and boats. There is also a problem to enforcing standard logistic price imposed on tourists. To leave the site, there is an online channel to assist visitors in purchasing tickets and checking-in via the Internet. In addition, it also has a Metro Airport Rail link, which allows them to move easily and quickly to the airports that suit the tourists' needs. In terms of approaches to development in different aspects, the followings are what were suggested. First, as for the development of physical flow, it should exhibit tourism logistic strengths and government willingness to support the system for future cooperation from various agencies. Second, with regards to the development of information flow, there is availability of Information Technology systems provided by the government. However, it should promote the development of communication signs, interpretation of meanings, signposts and, WIFI service system at all sites. Last, for the development of financial flow, individuals should work together to educate travelers and develop booking and payment systems through multiple channels as well as coordination for ATM settings at all tourist attractions.

Key words: Tourism Logistics, Bangkok Metropolis

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีบทบาทสูงมากต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่า “กรุงเทพมหานครเป็นหัวใจของการท่องเที่ยวของประเทศไทย” ก็ว่าได้ อันเนื่องมาจากความได้เปรียบในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ เป็นศูนย์กลางของนักท่องเที่ยว เป็นเมืองที่ร่ำรวยทางวัฒนธรรมที่ผสมผสานอย่างลงตัวกับประวัติศาสตร์อันทรงคุณค่าอย่างยาวนาน มีแหล่งนันทนาการมากมายที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสจับจ่ายใช้สอย และยังมีอาหารนานาชาติ และมีแหล่งบันเทิงครบครัน (สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร, 2555) และเนื่องจากต้นกำเนิดนักท่องเที่ยวของประเทศไทย คือ กรุงเทพมหานครจึงเกิดคำถามว่า แล้วกรุงเทพมหานครจะเป็นเมืองหลวงแห่งภูมิภาคอาเซียนได้หรือไม่ สาเหตุสำคัญที่สนับสนุนให้กรุงเทพมหานครมีโอกาสเป็นศูนย์กลางภูมิภาคมี 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการค้าและ โลจิสติกส์ (2) ด้านการลงทุนและการจัดตั้งสำนักงาน (3) ด้านบริการด้านสุขภาพและความงาม และ (4) ด้านบริการการท่องเที่ยว (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2556)

ปัจจัยที่สำคัญอันดับแรกที่จะสร้างความประทับใจและก่อให้เกิดความภักดีต่อการท่องเที่ยวคือ ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว (Liang, et al., 2007) เนื่องจากโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเป็นประเด็นสำคัญส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะเป็นส่วนที่นำพานักท่องเที่ยวมาแหล่งท่องเที่ยว หากขาดวิถีการขนส่งที่จะนำนักท่องเที่ยวไปสู่แหล่งท่องเที่ยวโดยสะดวกแล้ว แม้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวนั้นจะสวยงาม มีสิ่งดึงดูดใจมากสักเพียงใด การท่องเที่ยวก็อาจจะไม่เกิดขึ้น (นิศา ชัชกุล, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของมิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด (2550) ที่พบว่า ปัญหาด้านการท่องเที่ยวนั้นไม่ได้อยู่ที่เรื่องของแหล่งท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว หากแต่อยู่ที่การจัดการห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว ซึ่งก็คือการจัดการขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการบริการที่ต้องต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านเวลาดำเนินการ ความพึงพอใจสูงสุด และผลการวิจัยยังชี้ชัดว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทานก็คือ การจัดการโลจิสติกส์ และการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวซึ่งแตกต่างจากโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมอื่น ๆ เนื่องจาก โลจิสติกส์การท่องเที่ยวเป็นการจัดการเคลื่อนย้ายคนซึ่งมีความรู้สึก และต้องการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ

ในทุก ๆ ขั้นตอนการเคลื่อนย้าย แตกต่างกับการเคลื่อนย้ายสินค้าประเภทอื่น ๆ ทั่วไป และเมื่อวิเคราะห์จุดแข็งด้วยศักยภาพด้านระบบขนส่งก็พบว่า การคมนาคมขนส่งทั้งทางบกและทางอากาศครอบคลุม และรองรับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับการขนส่งนักท่องเที่ยว (Lumsdon & Page, 2004) ได้เสนอถึงปัจจัยที่ต้องพิจารณาไว้ 8 ประการด้วยกัน ได้แก่ (1) สิ่งที่มีให้บริการ (Availability) (2) การเข้าถึง (Accessibility) (3) ข้อมูลข่าวสาร (Information) (4) เวลา (Time) (5) การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (Customer Care) (6) ความสะดวกสบาย (Comfort) (7) ความปลอดภัย (Safety) และ (8) ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Friendliness) จากแนวคิดนี้จะเห็นได้ว่า โลจิสติกส์การท่องเที่ยว นั้นต้องบริหารในมุมมองของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยหน้าที่ของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวไม่เพียงแต่สามารถเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการ แต่ต้องพิจารณาถึงจุดประสงค์การเดินทาง ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจและประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวด้วย (วุฒิไกร งามศิริจิตต์ และ ยอดมณี เทพานนท์, 2555) สอดคล้องกับ Rushton, et al., (2014) ระบุว่า จุดประสงค์หลักของระบบโลจิสติกส์ที่นำมาใช้ในการท่องเที่ยว คือ (1) การนำสินค้าหรือสิ่งที่ต้องการขนส่ง (นักท่องเที่ยว) ไปถึงจุดหมายปลายทางให้ได้ตามเวลาที่ต้องการ (2) การทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด (3) การทำให้เกิดความสมดุลระหว่างคุณภาพการให้บริการกับต้นทุน และ (4) การจัดการอย่างเป็นระบบ ซึ่งเชื่อมโยงสัมพันธ์กันเป็นระบบที่ควบคุมได้ตลอดกระบวนการ มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด และคมสัน สุริยะ (2551) ได้นำแนวคิดของ Lumsdon & Page (2004) ที่เสนอเกี่ยวกับการขนส่งนักท่องเที่ยวมาพัฒนาเป็นกรอบการวิเคราะห์โลจิสติกส์การท่องเที่ยวเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับบริบทประเทศไทยได้ เป็นการเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) การเคลื่อนที่ทางข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) และการเคลื่อนที่ทางการเงิน (Financial Flow)

ด้วยเหตุที่โลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเป็นเรื่องทีละเอียดอ่อน และส่งผลกระทบโดยตรงแก่นักท่องเที่ยว ประกอบกับกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นมหานครที่เปรียบพร้อมไปด้วยรูปแบบการเดินทางที่หลากหลายทั้งทางรถยนต์ รถตุ๊กตุ๊ก ระบบราง รถไฟฟ้า และเรือ หากแต่ปัญหาต่าง ๆ ด้านการเดินทางก็ยังมากมายเช่นกัน จึงต้องการศึกษาว่า กรุงเทพมหานครมีลักษณะและสภาพของการให้บริการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวอย่างไร และมีจุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรคและโอกาสอย่างไร เพื่อจะได้วิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่รองรับการเดินทางของนักท่องเที่ยวตั้งแต่การเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว การคงอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว และการออกจากแหล่งท่องเที่ยว

2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร รวมถึงศักยภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาองค์ประกอบ การเคลื่อนที่ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การเคลื่อนที่ทางกายภาพ การเคลื่อนที่ทางข้อมูลข่าวสาร และการเคลื่อนที่ทางการเงิน (มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด และ คมสัน สุริยะ, 2551)

ประชากรเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกได้ 4 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1 บุคลากรในองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย กำกับดูแลและให้การสนับสนุนการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร กลุ่มที่ 2 บุคลากรและผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง และกิจกรรมอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการธุรกิจที่สนับสนุนการท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจสื่อสาร ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และที่พัก ผู้ประกอบการร้านอาหาร ผู้ประกอบการสถาบันเทรนนิ่ง และผู้ประกอบการห้างสรรพสินค้าและจำหน่ายของที่ระลึก และกลุ่มที่ 4 ผู้นำชุมชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยผู้แทนหรือผู้รับผิดชอบโดยตรง ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง ใช้ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวนทั้งหมด 34 ตัวอย่าง เพื่อให้ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทั้ง 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 จำนวน 3 ราย จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกรุงเทพมหานคร และสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กลุ่มที่ 2 จำนวน 12 ราย ได้แก่ การท่าอากาศยานไทย บริษัทขนส่งจำกัด องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร รถไฟฟ้าบีทีเอส รถไฟฟ้ากรุงเทพ การรถไฟแห่งประเทศไทย สมาคมเรือไทย สมาคม



รถเช่าไทย เรือด่วนเจ้าพระยา เครือข่ายสหกรณ์แท็กซี่ กรุงเทพฯ ผู้ประกอบการรถตุ๊กตุ๊กไทย และผู้ขับขี่จักรยานยนต์รับจ้าง กลุ่มที่ 3 จำนวน 13 ราย ได้แก่ บริษัทให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสาร โรงแรม ร้านอาหาร สถานบันเทิง และห้างสรรพสินค้า และกลุ่มที่ 4 จำนวน 6 ราย ได้แก่ ผู้แทนแหล่งท่องเที่ยว และผู้นำชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว ใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกคือ ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานหรือเกี่ยวข้องกับกิจการอย่างน้อย 5 ปี หรือมีตำแหน่งระดับหัวหน้าขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วยคำถาม ดังนี้ (1) ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรหรือหน่วยงาน เช่น การดำเนินงานขององค์กร การบริหารจัดการ องค์กร การตลาด การวางแผนและพัฒนาองค์กร (2) ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน ได้แก่ สินค้าและบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมส่งเสริมการขายและรูปแบบการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (3) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการบริการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว และ (4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครรวมถึงแนวทางการให้ความร่วมมือกันของแต่ละหน่วยงาน เพื่อเป็นโครงข่ายการให้บริการครบวงจร ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยการนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้สร้างขึ้นตามคำแนะนำ และผ่านผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความสอดคล้องเชิงเนื้อหา มีข้อคำถามครอบคลุม และครบถ้วน สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก 34 ท่าน ที่อยู่ในพื้นที่ระหว่างเดือนกันยายน 2557–พฤษภาคม 2558 และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ โดยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. สถานภาพปัจจุบันของระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

1.1 การเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว ในกรุงเทพมหานคร มี 2 สนามบิน ได้แก่ สนามบินสุวรรณภูมิและสนามบินดอนเมือง มี 1 สถานีรถไฟหลักหัวลำโพง มี 3 สถานีขนส่ง ได้แก่ หมอชิต เอกมัยและสายใต้ มีสถานีขนส่งเอกชน ได้แก่ นครชัยแอร์และสมบัติทัวร์ มีคิวรถตู้กระจายอยู่ทั่วกรุงเทพมหานคร เช่น อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ บางนา ปิ่นเกล้า พระรามสอง รังสิต เป็นต้น และมีเรือด่วนเจ้าพระยา โดยใน

แต่ละสถานที่ได้มีการพัฒนาทั้งเรื่องระบบการประสานงานที่พักระหว่างรอเดินทาง ร้านค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย แต่ยังมีปัญหาเรื่องป้ายบอกทางที่ไม่ชัดเจน ทำให้การเดินทางเข้าสู่ที่พักหรือที่ท่องเที่ยวลำบาก สอดคล้องกับเถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) รายงานว่าป้ายบอกทางเป็นเรื่องที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวมาก รวมถึงความปลอดภัยและการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ สำหรับจุดแลกเปลี่ยนเงินตราและตู้กดเงินในสนามบินทั้ง 2 แห่งมีกระจายอยู่อย่างไม่เป็นระบบ สำหรับสถานีขนส่งนั้น มีเพียงตู้กดเงินกระจายอยู่อย่างไม่เป็นระบบแต่สามารถหาได้โดยง่าย

1.2 การคงอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว มีหลายช่องทางในการเดินทางจากที่พักไปสู่สถานที่ท่องเที่ยวหลักและสถานที่ท่องเที่ยวรอง เช่น รถไฟฟ้าบีทีเอส รถไฟฟ้ามหานคร รถตุ๊กตุ๊ก รถแท็กซี่ รถโดยสารประจำทาง รถจักรยานยนต์รับจ้าง เรือรับจ้างสาธารณะคลองแสนแสบ ซึ่งมีการปรับทั้งเรื่องการให้บริการ ระบบการติดต่อกับผู้ให้บริการ ยังขาดเรื่องการติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสารโดยเฉพาะชาวต่างชาติ ซึ่งผู้ให้บริการยังขาดทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ รวมไปถึงป้ายสื่อความหมายต่าง ๆ ที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวได้เอง มียังไม่เพียงพอไม่สามารถมองเห็นได้โดยง่าย ในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ยังขาดการให้บริการสัญญาณ WIFI ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอและอีกประเด็นคือยังไม่สามารถบังคับใช้ราคาค่าโดยสาร ค่าเดินทางและค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นมาตรฐานแก่นักท่องเที่ยว สอดคล้องกับการศึกษาของทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2551) ซึ่งพบว่ามอเตอร์ไซด์รับจ้างยังไม่มีความมาตรฐานที่เป็นไปในทางเดียวกันในการเก็บค่าบริการ ซึ่งบางครั้งถ้าเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติผู้ให้บริการจะเรียกค่าบริการที่แพงกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรคำนึงถึงเรื่องดังกล่าวและควรมีมาตรฐานการคิดค่าบริการที่เป็นไปในทางเดียวกัน เพื่อไม่ให้เป็นการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั่นเอง และยังทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวในอนาคต

1.3 การออกจากแหล่งท่องเที่ยว มีระบบสารสนเทศออนไลน์เข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสาร และอำนวยความสะดวก ได้แก่ การเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน การลงทะเบียนเข้าพักรถหัวนอนไลน์ การซื้อตั๋วทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ช่องทางการชำระและการแลกเงิน รวมถึงการทำเรื่องขอคืนภาษี มีบริการในสนามบินทั้งสองแห่งสำหรับช่องทางการเดินทางก็หลากหลายเช่นเดียวกับการเข้าสู่เมือง โดยเฉพาะรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่ช่วยให้เดินทางไป



สนามบินได้ง่ายและรวดเร็วซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นและต้องการของนักท่องเที่ยวตลอดคล้อยกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554) พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาจากเมืองสงขลา และภูเก็ตให้ความสำคัญกับเรื่องระบบคมนาคมในการเดินทางเข้าออกจากเมืองค่อนข้างมาก

2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกของระบบ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

2.1 ด้านการเคลื่อนที่ด้านกายภาพ หมายรวมถึงรูปแบบการเดินทางของนักท่องเที่ยว ความสะดวกสบายในการเดินทาง และการลำเลียงสัมภาระของนักท่องเที่ยว

จุดแข็ง(1) มีรูปแบบการเดินทางที่หลากหลายครบถ้วนทั้งรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารระหว่างสนามบิน รถไฟฟ้าใต้ดิน รถไฟฟ้ายกระดับ เรือโดยสาร รถตุ๊กตุ๊ก จักรยานยนต์รับจ้าง แท็กซี่ รถตุ๊กตุ๊ก ในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวหลัก (2) มีสถานีขนส่งโดยสารทั่วทุกมุมเมืองทั้งสนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง สถานีขนส่งหมอชิต เอกมัย สายใต้ หัวลำโพง และ (3) มีความพร้อมในการรองรับผู้โดยสารทั้งที่นั่งพักรถโดยสาร และจุดลำเลียงและฝากสัมภาระเดินทาง

จุดอ่อน (1) ขาดการเชื่อมต่อกันของการเดินทางในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย ยังเป็นการบริหารจัดการแบบแยกองค์การ (2) ขั้นตอนการลำเลียงสัมภาระผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวยังล่าช้า (3) ในแหล่งท่องเที่ยวที่โดดเด่นหลาย ๆ แหล่งยังมีข้อจำกัดเรื่องการเดินทางเข้าถึง (4) การเดินทางในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนการจราจรติดขัดมาก (5) ขาดการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เช่น สะพานลอยบันไดเลื่อน (6) การเดินทางไม่สามารถกำหนดเวลาได้ ขาดความตรงเวลาในการเดินทาง และ (7) ขาดห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขอนามัย

โอกาส (1) กำลังจะมีเส้นทางเดินทางที่ทันสมัยเพิ่มขึ้นทั้งภายใน และภายนอกประเทศ ได้แก่ การเดินทางระหว่างประเทศด้วยรถไฟความเร็วสูง รถไฟรางคู่ (2) การขยายตัว ทางด้านโลจิสติกส์ทั้งภายในและต่างประเทศทำให้มีเส้นทางและสายการบินเพิ่มขึ้น (3) การเปิดประชาคมอาเซียนในปลายปี 2558 จะทำให้กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางเดินทางท่องเที่ยว และ (4) ภาครัฐมีนโยบายและแผนงานในการสนับสนุนความเป็นมหานครแห่งการท่องเที่ยว พัฒนาโครงข่ายคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง

อุปสรรค (1) การแข่งขันด้านการอำนวยความสะดวก การเข้าเมืองให้กับนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น กล่าวคือ ประเทศเพื่อนบ้าน เช่น สิงคโปร์ ฮ่องกง มีระบบขนส่งในการบริการที่

รวดเร็ว ง่าย และเชื่อมโยงมากกว่ากรุงเทพมหานคร ทำให้ภาพของการเดินทางในกรุงเทพมหานครแย่ง (2) เสถียรภาพของการเมืองในระดับประเทศส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการกำหนดนโยบายด้านการท่องเที่ยวและโครงสร้างพื้นฐาน และ (3) ระบบขนส่งสาธารณะมีหลายองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้การเชื่อมโยง เชื่อมต่อ และ ความร่วมมือระหว่างกันเป็นไปได้ยาก

2.2 ด้านการเคลื่อนที่ทางข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยว ป้ายบอกทาง การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว การให้คำแนะนำเรื่องข้อปฏิบัติในสถานที่และค่าเตือนภัยต่าง ๆ และการให้บริการสื่อสาร

จุดแข็ง (1) มีป้ายสื่อสารที่เป็นมาตรฐาน (2) มีบริการฟรี WIFI ที่สนามบินดอนเมืองและสนามบินสุวรรณภูมิ (3) ในแหล่งท่องเที่ยวหลัก เช่น วัดพระแก้ว ถนนข้าวสาร มีป้ายสื่อความหมายทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ พร้อมทั้งภาษาจีน

จุดอ่อน (1) พนักงานโดยทั่วไปยังสื่อสารภาษาสากลไม่ได้ (2) ในสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงรถโดยสารประจำทางยังขาดภาษาสากล (3) รถโดยสารยังขาดการสื่อสารถึงสถานีต่อไป หรือบอกว่าแหล่งท่องเที่ยวอยู่ที่สถานีไหน (4) ป้ายสื่อความหมายในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ (5) ระบบการติดต่อสื่อสารหรือให้บริการด้านการส่งผ่านข้อมูลให้บริการฟรีสำหรับนักท่องเที่ยวยังไม่ทั่วถึง หรือตามสถานีโดยสารต่าง ๆ ยังไม่มีให้บริการ (6) ขาดป้ายบอกทางเพื่อเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวที่เด่นชัด แม่นยำและภาษาที่เป็นสากล (7) ขาดการปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ข้อมูลที่มีอยู่ยังล้าสมัย (8) ขาดป้ายสื่อความหมาย และ ข้อมูลข่าวสารที่ได้มาตรฐานชัดเจนในแหล่งท่องเที่ยวรอง และ (9) การให้บริการฟรี WIFI ยังไม่ทั่วถึงในแหล่งท่องเที่ยวรอง และตามจุดเชื่อมโยงการท่องเที่ยวต่าง ๆ

โอกาส (1) กำลังมีการพัฒนาเรื่องระบบโทรคมนาคมที่ทันสมัย (2) นโยบายส่งเสริมการสื่อสารและพัฒนาระบบการท่องเที่ยว (3) การสนับสนุนการบริหารจัดการจากหน่วยงานภายนอก เพิ่มพูนความรู้ เทคโนโลยีและงบประมาณ และ (4) ความนิยมในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์เหมาะแก่การติดต่อที่รวดเร็ว

อุปสรรค (1) ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีก่อให้เกิดการแข่งขันสูงอาจจะทำให้ประเทศไทยปรับตัวได้ไม่ทัน (2) นักท่องเที่ยวสูงอายุเพิ่มจำนวนมากขึ้น มีข้อจำกัดมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ และ (3) นักท่องเที่ยวชาวจีนมากขึ้นจากภาษาและวัฒนธรรมที่ต่างกัน



2.3 ด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน หมายถึง การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการเงิน การแลกเปลี่ยน การกีดเงินสด การชำระค่าสินค้าและบริการทางด้านการท่องเที่ยว การซื้อบัตรโดยสารเดินทาง และบัตรเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว

จุดแข็ง (1) มีช่องทางในการชำระเงินของการซื้อตั๋วโดยสาร หรือบัตรเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ช่องทางทั้งเงินสด บัตรเครดิต ช่องทางออนไลน์และตามร้านสะดวกซื้อ (2) มีจุดแลกเปลี่ยนกระจายอยู่ตามสถานที่จุดเชื่อมต่อการเดินทางต่าง ๆ (3) ราคาค่าเดินทางต่าง ๆ ถูกและคุ้มค่าในการเข้าใช้บริการ และ (4) มีผู้บริการทางการเงินที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการตามจุดท่องเที่ยว และจุดเชื่อมต่อการเดินทาง

จุดอ่อน (1) แหล่งท่องเที่ยวรองยังไม่มีระบบการชำระเงินที่หลากหลาย (2) ในแหล่งท่องเที่ยวรองยังไม่มีจุดให้บริการแลกเปลี่ยนแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ (3) ตู้กดเงินสดตามแหล่งท่องเที่ยวยังไม่หลากหลายและไม่เพียงพอแก่นักท่องเที่ยว (4) บัตรเข้าชมยังต้องเดินทางไปซื้อเองที่หน้าทางเข้าหรือจุดจำหน่าย และ (5) ขาดการจัดการตลาดร่วมกันของแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง

โอกาส (1) มีการพัฒนาระบบการชำระค่าโดยสารค่าบริการหลากหลายช่องทางมากขึ้น (2) ระบบการชำระเงินสามารถตรวจสอบได้ และมีความปลอดภัยเชื่อถือได้ (3) การชำระเงินโดยใช้ช่องทางสากลได้ตามแหล่งท่องเที่ยว (4) การโอนเงินรวดเร็ว และ (5) บริการท่องเที่ยวและการเดินทางรวมถึงที่พักสามารถจองและชำระผ่านช่องทางออนไลน์ได้เกือบทุกรายการ

อุปสรรค (1) มีการโจรกรรมข้ามชาติมากขึ้น (2) มีการปลอมเงินง่ายมากขึ้น (3) สภาพเศรษฐกิจโลกเปลี่ยนแปลงผันผวนและเริ่มซบเซา วิกฤตเศรษฐกิจยูโรโซน และ (4) การเพิ่มภาษีโดยสารการเดินทางทางอากาศ

3. แนวทางการพัฒนาระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

3.1 การพัฒนาทางด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ ควรตั้งจุดแข็งที่มีความหลากหลายของการเดินทางและโอกาสในส่วนของความพร้อมของการส่งเสริมพัฒนาการจัดทำความร่วมมือกันของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อร่วมกันให้บริการนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว เพื่อเป็นการแก้ปัญหาจุดอ่อนเรื่องความร่วมมือและอุปสรรคด้านการแข่งขันการอำนวยความสะดวกของประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ให้มีบัตรโดยสารใบเดียวสามารถใช้กับยานพาหนะได้ทุกประเภท เป็นต้น

3.2 การพัฒนาทางด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสารซึ่งเรามีความพร้อมทางด้านของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลอยู่แล้ว มาพัฒนาส่งเสริมเรื่องการสื่อความหมาย ป้ายบอกทางให้ครอบคลุม มีทั้งภาษาทั้งไทย และอังกฤษ และอาจมีภาษาจีนเพิ่มขึ้น ระบบการให้บริการสัญญาณ WIFI ให้ทั่วถึงทุกแหล่งท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นและที่สำคัญอีกประการคือ ควรจัดให้มีป้ายบอกสถานีถัดไป หรือแหล่งท่องเที่ยวที่จะถึง หรือแผนที่ท่องเที่ยวตามเส้นทางของรถโดยสารประจำทาง เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศทราบได้โดยง่าย บนรถโดยสารประจำทาง รถไฟฟ้าบีทีเอส และ รถไฟฟ้าใต้ดิน

3.3 การพัฒนาทางด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน ควรจะต้องมีการพัฒนาร่วมกัน ให้ความรู้และพัฒนาระบบการจองและชำระค่าตั๋วเดินทางประเภทต่าง ๆ ในช่องทางที่หลากหลาย ทั้งเงินสด ร้านสะดวกซื้อ และบัตรเครดิต ประสานเรื่องตู้กดเงินสด ตู้รับฝากเงินสดพร้อมทั้งตู้แลกเปลี่ยนเงินให้กระจายทั่วตามแหล่งท่องเที่ยวและอาจจะต้องให้มีในส่วนจุดขอคืนภาษีในแหล่งท่องเที่ยวหลักเพื่ออำนวยความสะดวกมากขึ้น

สรุป

กรุงเทพมหานครมีความพร้อมในการให้บริการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวให้แก่ักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หากแต่ยังขาดความร่วมมือ และการจัดการระบบเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพทั้ง 3 กิจกรรมการเคลื่อนที่ของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ ดังนั้นภาครัฐและภาคเอกชนควรจัดประชุมเพื่อสร้างความร่วมมือกัน

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการทบทวนประสานงานกันของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงกันของระบบให้บริการแก่นักท่องเที่ยวตั้งแต่ักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาถึงกรุงเทพมหานครตลอดจนเดินทางท่องเที่ยวภายในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั้ง 3 ด้านหลักของโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ทั้งนี้จะช่วยให้เกิดความสะดวกรบายแก่นักท่องเที่ยวและพร้อมที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวอีกในครั้งต่อไป



เอกสารอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2556). กรุงเทพฯ จะเป็นเมืองหลวงแห่งภูมิภาคอาเซียนได้หรือไม่?. ค้นเมื่อ 7 ตุลาคม 2556, จาก <http://www.dailynews.co.th/article/347/190276>.
- เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ. (2555). *การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา* (รายงานการวิจัย). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2551). *บทบาทของโลจิสติกส์และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหมู่เกาะล้านอย่างยั่งยืน* (รายงานวิจัย). สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- นิตา ชัชกุล. (2552). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และ คมสัน สุริยะ. (2551). *การวิเคราะห์ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในเมืองท่องเที่ยว*. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มิ่งสรรพ ขาวสะอาด. (2550). *โครงการพัฒนาเชิงบูรณาการของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขงปี 2549: การเปรียบเทียบเชิงระบบโลจิสติกส์*. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554). *การศึกษาแนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วุฒิกร งามศิริจิตต์ และ ยอดมณี เทพานนท์. (2555). *โครงการการศึกษาาระบบขนส่งแบบตอบสนองความต้องการสำหรับภาคบริการท่องเที่ยวเมืองพัทยา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร. (2555). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554-2558* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Liang, N. H., Corbitt, B. J., & Peszynski, K. J. (2007). *Impact of Logistics Service Performance though it on Overall Tourist Satisfaction and Loyalty*. Melbourne: Royal Melbourne Institute of Technology University.
- Lumsdon, L., & Page, S.J. (Eds.). (2004). *Tourism and Transport Issues and Agenda for the New Millennium*. London: Elsevier.

Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2014). *The Handbook of Logistics and Distribution Management: Understanding the Supply Chain* (5th ed.). London: Kogan Page.

Translated Thai References

- Chaichan, T. (2012). *Tourism Logistics Management for Wang Nam Kiew district in Nakhon Ratchasima Province* (Research Report). Nakhon Ratchasima, Suranaree University of Technology. [in Thai]
- Chareonwongsak, K. (2013). Is Bangkok going to be the capital of ASEAN region?. Retrieved October 7, 2013 from <http://www.dailynews.co.th/article/347/190276>. [in Thai]
- Chatkul, N. (2009). *Tourism Industry* (4th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press. [in Thai]
- Culture Sports and Tourism Department. (2012). *Bangkok Tourism Strategy 2011-2015*. Final Report, Bangkok: Srinakharinwirot University. [in Thai]
- Kaosa-ard, M. (2007). *Integrated Development of Sustainable Tourism for the Greater Mekong Sub-region 2007: A Comparison of GMS Logistics Systems*. Chiang Mai, Social Research Institute, Chiang Mai University. [in Thai]
- Kaosa-ard, M., & Suriya, K. (2008). *An Analysis of Tourism Logistics in Tourism City*. Chiang Mai, Social Research Institute, Chiang Mai University. [in Thai]
- Ngamsirijit, W., & Tepanon, Y. (2012). *The Study of Demand Responsive Transportation for Pattaya Tourism Service* (Research Report). Bangkok: National Research Council of Thailand. [in Thai]
- Prince of Songkla University. (2011). *Study on Tourism Logistics in Songkhla Province* (Research Report). Prince of Songkla University. [in Thai]
- Taepitak, T. (2008). *A Role of Logistics Management with Sustainable Development of Koh Lan* (Research Report). Bangkok: Thailand Research Fund. [in Thai]