

การบริหารจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุงสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ

Logistical Tourism Management in Phatthalung for Elderly Tourists

ทัศนีย์ ประธาน^{1*}, คณินจิตร หนูเชื้อ², น้ำทิพย์ ตระกูลเมธี³, สุวัจน์ เพชรรัตน์², พรทิพย์ เสี่ยมหาญ², และ จักรกฤษณ์ หมั่นวิชา⁴

Tasane Pratan^{1*}, Khanungnit Hnuchek², Numtip Trakulmaykee³, Suwatchanee Petcharat², Porntip Seamhan², and Jakkrit Manwicha⁴

Abstract

The purposes of this study were to study the tourist behavior and level of logistical management standards affecting senior tourists to revisit destinations, to compare the means of LMS affecting revisiting senior tourists of different demographics, to study the relationship between the effecting components of LMS, to study tourists' satisfaction with the standards after joining an experimental trip in Patthalung, and to propose guidelines for LMS in the province for efficient support of an influx of the elderly tourists and others.

¹คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์, ²คณะบริหารธุรกิจ, ⁴คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110, ³คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110

¹Faculty of Education and Liberal Arts, ²Hatyai Business School, ⁴Faculty of Science Technology, Hatyai University, Hatyai District, Songkhla Province 90110, ³Faculty of Science, Prince of Songkla University, Hatyai District, Songkhla Province 90110

ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: tasanee@hu.ac.th)

รับบทความวันที่ 4 มีนาคม 2562 แก้ไขวันที่ 25 พฤศจิกายน 2562 รับลงตีพิมพ์วันที่ 4 ธันวาคม 2562

Questionnaires were employed in the study to collect the data from the samples: senior tourists, both Thai and foreign.

The results are:

(1) The perceptions of tourists and the level of logistical management standards affected their decision to revisit the destinations.

(2) Both Thai and foreign tourists are highly satisfied with the tour route including physical facilities, information, and costs.

(3) The tourists who joined the two-day tour program are more satisfied than the tourists who joined the one-day tour program.

(4) Both groups tourists are interested and in favor of the “Ma-Ta Muanglung”, a mobile application developed by the research team.

For the tourism logistical management of Phatthalung to be sustainable, it is necessary to have good planning, networking, and effective action of the authorized communities.

Keywords: *Tourism Behavior, Tourism Logistic, Tourism*

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยว และระดับมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่ส่งผลให้เกิดการมาเที่ยวซ้ำ ศึกษาความพึงพอใจต่อมาตรฐานการจัดการ โลจิสติกส์ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่ร่วมกิจกรรมทดลองเที่ยวในจังหวัดพัทลุง และเสนอแนะแนวทางการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุง ในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และทุกกลุ่มให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีพฤติกรรมการรับรู้ และการตอบสนองในมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวทุกด้านที่ส่งผลต่อการมาเที่ยวซ้ำ 2) นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการจัดการเส้นทางท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งด้านกายภาพ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการเงิน ในระดับมาก 3) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ร่วมกิจกรรมในโปรแกรม 2 วัน มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรม 1 วัน และ 4) นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ให้ความสนใจและชื่นชอบแอปพลิเคชัน “มาตะ-เมืองลุง” ที่คณะผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ซึ่งในอนาคตการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุงจะมีความยั่งยืนได้นั้น

จำเป็นต้องมีการวางรูปแบบ การสร้างเครือข่าย และการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจากชุมชนที่เข้มแข็ง

คำสำคัญ: พฤติกรรมการท่องเที่ยว โลจิสติกส์การท่องเที่ยว การท่องเที่ยว

บทนำ

จังหวัดพัทลุงตั้งอยู่บริเวณชายฝั่งตะวันออกของภาคใต้ มีธรรมชาติสวยงาม ทั้งป่าเขา น้ำตก ทะเลสาบ รวมทั้งวิถีชีวิตที่หลากหลายและประวัติศาสตร์ที่ยาวนาน โดยมีคำขวัญประจำจังหวัด “เมืองหนังโนรา อู่นาข้าว พราวน้ำตก แหล่งนกน้ำ ทะเลสาบงาม เขาอกทะลุ น้ำพุร้อน” สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดพัทลุงที่ว่า พื้นที่จังหวัดพัทลุงมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพและหลากหลาย ทั้งด้านนิเวศธรรมชาติ วัฒนธรรมแหล่งอารยธรรม มีแหล่งประวัติศาสตร์ ศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรมที่สืบทอดสู่วิถีชีวิต ตลอดจนมีสินค้าและผลิตภัณฑ์ชุมชนที่เป็นเอกลักษณ์จากภูมิปัญญาและวัฒนธรรมของจังหวัดที่โดดเด่น เหมาะสมสำหรับเป็นสถานที่พักผ่อนของนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนได้เป็นอย่างดี มีเส้นทางผ่านไปยังจังหวัดใกล้เคียงที่มีชื่อเสียงทั้งทางธุรกิจและการท่องเที่ยว ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดตรัง และจังหวัดสงขลา (Phatthalung Governor’s Office, 2013) และจากการวิเคราะห์ข้อมูลของ Phatthalung Governor’s Office (2017) พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) ขาดการเชื่อมโยงเครือข่ายการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ 2) ชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยวขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและทักษะการท่องเที่ยวเชิงสากล 3) ระบบข้อมูลสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ไม่เป็นระบบ และไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง 4) ที่พักและบริการการท่องเที่ยว ไม่หลากหลาย และขาดมาตรฐาน 5) ระบบการคมนาคมขนส่งไม่เชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้ จากรายงานการสำรวจพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทย ในรอบปี 2559 (DOP, 2017) พบว่า นักท่องเที่ยวที่จัดการเดินทางด้วยตนเองมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 2,753 บาท/คน/ครั้ง โดยค่าใช้จ่ายแบบไม่พักค้างคืน เฉลี่ย 1,298 บาท/คน และพักค้างคืนเฉลี่ย 3,842 บาท/คน โดยใช้เวลาพักเฉลี่ย 2 วัน

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงนำข้อมูลข้างต้นมาวิเคราะห์และเห็นโอกาสการพัฒนาบริหารจัดการท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุงผ่านกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว (Tourism Logistic Management) โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญต่อการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากปัจจุบันนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุหลังเกษียณถือเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อและความพร้อมในการท่องเที่ยว รวมทั้งพฤติกรรมและความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุ สอดคล้องกับลักษณะภูมิศาสตร์ของจังหวัดพัทลุง ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีความเป็นธรรมชาติและวัฒนธรรม ตลอดจนวิถีชีวิตของชาวพัทลุงมีความเป็นอัตลักษณ์เหมาะสำหรับการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและคนใกล้ชิดให้สามารถมาท่องเที่ยวและพักผ่อนที่จังหวัดพัทลุงได้อย่างเหมาะสมตามสโลแกนของจังหวัดที่ว่า “พัทลุงเมืองบายใจ: Slow City” ทั้งนี้จากพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุที่ชอบท่องเที่ยวแบบไร้การเร่งรีบ (Slow Tourism) ในแหล่ง

ท่องเที่ยวและกิจกรรมที่หลากหลาย มีความปลอดภัย อาหารและที่พักราคาไม่แพง คนในชุมชนมีความเป็นกันเองและเป็นมิตร ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว ส่วนแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้สูงอายุ ได้แก่ 1) ประเภทแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย เช่น ประวัติศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรม และธรรมชาติ และ 2) วิถีชีวิตที่มีความเป็นอัตลักษณ์ และมีกิจกรรมที่หลากหลาย เป็นต้น (Sungrugsra, Plomelersee, & Warabamrurngul, 2016) ดังนั้น เพื่อการรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เริ่มมีการขยายตัวมากขึ้น คณะผู้วิจัยจึงมีแนวคิดเพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุงด้วยแนวคิดการจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว และการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุง ทั้งทางด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) การเคลื่อนที่ทางการเงิน (Financial Flow) และการเคลื่อนที่ของสารสนเทศ (Information Flow) เพื่อให้จังหวัดพัทลุงสามารถรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ตลอดจนลดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวและระดับมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่ส่งผลกระทบต่อ การมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ
2. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่ส่งผลกระทบต่อ การมาเที่ยวซ้ำของ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ที่ส่งผล ให้เกิดการมาเที่ยวซ้ำ
4. ศึกษาความพึงพอใจต่อมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่ม ผู้สูงอายุที่ร่วมกิจกรรมทดลองเที่ยวในจังหวัดพัทลุง
5. เสนอแนะแนวทางจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุง ในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม ผู้สูงอายุและทุกกลุ่มให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้หลักของประเทศไทย และถือเป็น อุตสาหกรรมอันดับต้น ๆ ที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ เนื่องจากองค์ประกอบหลักของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสามารถแบ่งได้เป็น 4 องค์ประกอบ คือ 1) กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว โดยตรง ได้แก่ กิจกรรมการขนส่ง ที่พัก ภัตตาคาร บริการนำเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว 2) กิจกรรมที่ เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการท่องเที่ยว ได้แก่ กิจกรรมบันเทิงพักผ่อน และสินค้าที่ระลึก 3) กิจกรรม บริการอื่น ๆ เช่น สถานีน้ำมัน ร้านขายสินค้าอุปโภคบริโภค กิจกรรมการรักษาพยาบาลและเสริมสร้าง สุขภาพ และ 4) กิจกรรมการพัฒนาและส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยว และบุคลากรการท่องเที่ยว (Pimonsompong, 2015) นอกจากนี้ Intojunyong, Kaewkitipong, and Ractham (2013) ได้ ศึกษาและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรม

การท่องเที่ยว พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 6 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) โรงแรมและที่พัก 2) ตัวแทนการท่องเที่ยว 3) หน่วยงานดูแลและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว 4) ธุรกิจการท่องเที่ยวและกิจกรรม 5) ธุรกิจบริการด้านอาหาร และ 6) ธุรกิจการเดินทาง ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (Main Stakeholders) ของระบบโซ่อุปทานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ที่มีการส่งต่อนักท่องเที่ยวให้กันหรือการร่วมมือกัน เพื่อสร้างบริการที่ครบวงจรทั้งการบริการด้านการเดินทาง ที่พัก และร้านอาหาร ด้วยการใช้นโยบายสารสนเทศเข้ามาช่วย ทั้งนี้ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมดังกล่าว ยังคงพบปัญหาการจัดทำระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในระยะยาว จากการวิเคราะห์สภาพทางภูมิศาสตร์ประเทศไทยพบว่า มีข้อได้เปรียบกับประเทศในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยเฉพาะการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ เพราะนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุสามารถท่องเที่ยวในที่ต่าง ๆ เช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ

ดังนั้น หากต้องการเปิดตลาดรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จำเป็นต้องมีการปรับรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวให้สามารถเป็นจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุเลือกมาพักผ่อน และกลับมาเที่ยวซ้ำ รวมทั้งแนะนำต่อ เนื่องจากความประทับใจที่เกิดจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) การพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่แสดงถึงความพร้อมในการอำนวยความสะดวกและบริการด้านต่าง ๆ เพื่อการรองรับนักท่องเที่ยว เช่น ความพร้อมด้านสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค มีคฤหาสน์ และการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสม 2) ความชัดเจนในการกำหนดแผนและนโยบายการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การจัดโปรแกรมท่องเที่ยวแบบไม่เร่งรีบ เรียบง่าย ใกล้ชิดธรรมชาติ ปลอดภัย และเน้นอาหารสะอาดเพื่อสุขภาพ และ 3) การเตรียมความพร้อมในการบริการด้านความปลอดภัย เช่น การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านการปฐมพยาบาล จัดเตรียมพาหนะเดินทางที่เหมาะสม หรือบริการรับส่งจากสนามบิน รวมถึงการบริการด้านที่พัก อาหาร และการดูแลสุขภาพ เป็นต้น (Rattanapaitoonchai, 2012) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Boonyanupong and Sangkakorn (2012) พบว่า แหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในการจัดการท่องเที่ยวแบบไม่เร่งรีบสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ควรเป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทศาสนาสถานและประวัติศาสตร์ ตั้งอยู่ในเขตตัวเมือง มีการเข้าถึงสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการค่อนข้างสมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานพยาบาล ทั้งนี้ จากการศึกษาพบว่า แหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีศักยภาพระดับปานกลาง เนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการไม่เพียงพอ และไม่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ตลอดจนขาดกิจกรรมรองรับการท่องเที่ยวแบบไม่เร่งรีบ ดังนั้น แนวทางการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเดินทางท่องเที่ยวแบบไม่เร่งรีบสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ จึงมุ่งเน้นการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนากิจกรรมที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้สัมผัส และซึมซับคุณค่าของสิ่งที่มีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ และการจัดการท่องเที่ยวในรูปแบบที่ไม่เร่งรีบ สอดคล้องกับข้อค้นพบเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกโปรแกรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุแต่ละครั้งของ Rodkhian (2011) พบว่า สิ่งที่นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุคาดหวังในการเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่

1) ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว 2) มีบริการห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด 3) มีกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลายเหมาะกับวัยและสุขภาพ 4) ความต้องการพนักงานบริการด้วยความเต็มใจ มีบุคลิกภาพและมีกริยามารยาทที่ดี และ 5) สถานที่รับรองมีอุปกรณ์ให้ความช่วยเหลือในการท่องเที่ยวอย่างสะดวก เช่น ห้องน้ำเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ และป้ายบอกทาง เป็นต้น นอกจากนี้ องค์ประกอบสำคัญในการจัดการการท่องเที่ยวที่ดีควรประกอบด้วย 1) บทบาทผู้ประกอบการนำเที่ยวต้องให้ความสำคัญต่อการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว 2) ความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ที่ต้องมีความเข้าใจธรรมชาติและจิตวิทยาของผู้สูงอายุ 3) การแสวงหาความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสม 4) การบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจและตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ 5) การจัดเตรียมกิจกรรมที่เหมาะสมและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน 6) กิจกรรมบันเทิงที่ก่อให้เกิดความเพลิดเพลิน เพื่อความสุขทั้งทางกายและทางใจ และส่งผลดีต่อสุขภาพ 7) การใส่ใจเรื่องความปลอดภัย เช่น พาหนะในการเดินทาง และ 8) ความน่าเชื่อถือที่เกิดจากการจัดการด้านการตลาด การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ ตลอดจนการนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ จากองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน สามารถนำมาสรุปลักษณะของความต้องการการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพ ด้านอาหาร ด้านที่พัก และด้านการจัดการของบริษัท โดยการจัดการของบริษัทสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ (1) ด้านมัคคุเทศก์ (2) ด้านการจัดโปรแกรมท่องเที่ยว (3) ด้านการจัดกิจกรรม และ (4) ด้านพาหนะในการเดินทาง (Thongpaeng, 2011)

นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Matthayomburut (2011) และ Sangkarn, Piboonrungraj, Boomyanupong, Maneetrakunthong, and Yanchinda (2013) สามารถสรุปพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ได้แก่ 1) ความสะดวกสบายในการเดินทางภายในสถานที่ท่องเที่ยว ทั้งรูปแบบการขนส่งและการเดินเท้า 2) โปรแกรมการท่องเที่ยวควรอยู่ระหว่าง 2 วัน 1 คืน หรือ 1 วัน 1 คืน เท่านั้น 3) ระยะเวลาในการเดินทางไม่ควรเกินครึ่งชั่วโมงต่อการท่องเที่ยว และควรอยู่ในช่วง 08.00-14.00 น. หรือไม่เกิน 6 ชั่วโมงรวมรับประทานอาหารกลางวัน ส่วนเวลาที่เหลือนักท่องเที่ยวต้องการพักผ่อนในสถานที่ท่องเที่ยว 4) ควรมีเวลาพักก่อนไปอีกสถานที่หนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับผู้สูงอายุ 5) การจัดโปรแกรมควรมีเวลาสำหรับเยี่ยมชมแต่ละสถานที่ 6) ไม่นิยมสถานที่ท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก 7) การยอมรับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เพื่อได้รับบริการที่ดีและสะดวกสบายมากกว่าความหรูหรา 8) มีการรับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว แต่ไม่ถึงขั้นเน้นด้านวิชาการ และ 9) ต้องการผู้นำทางหรือมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงลึก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์การท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ร้อยละ 38.70 มีบุตรหลานเป็นผู้วางแผนการเดินทางท่องเที่ยวให้ และร้อยละ 39.20 เดินทางมากับบุตรหลาน ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวที่ชอบมาก คือ ธรรมชาติที่สวยงาม รองลงมา คือ วัด ศาสนาสถาน โบราณคดี ประวัติศาสตร์ และ

ศิลปกรรม ตามลำดับ โดยเดินทางท่องเที่ยว 2-3 ครั้งต่อปี และใช้เวลาท่องเที่ยว 1-2 วัน ในวันเสาร์-อาทิตย์ ซึ่งต่างจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่ส่วนใหญ่จัดการหาข้อมูลและวางแผนเดินทางด้วยตนเอง และนิยมเดินทางมากับคู่สมรส เพื่อพักผ่อนและศึกษาวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น สำหรับสถานที่ท่องเที่ยวที่ชื่นชอบมากที่สุด คือ ธรรมชาติที่สวยงาม งานประเพณี วัฒนธรรม และแหล่งโบราณคดี ประวัติศาสตร์ และศิลปกรรม ตามลำดับ นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวสูงอายุต่างชาติที่มาเที่ยวประเทศไทยมีอายุระหว่าง 55-72 ปี เดินทางมาพร้อมกับครอบครัวหรือญาติ มีวัตถุประสงค์หลัก คือ การมาท่องเที่ยวและพักผ่อน นิยมพักโรงแรม และช่องทางรับข้อมูลข่าวสารมาจากการชักชวนของญาติหรือคนในครอบครัว (Thiensiri, Wandee, & Boonyanupong, 2012; Anekjumnongporn, 2016)

ส่วนรูปแบบการประชาสัมพันธ์เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุของ Voraakom (2017) พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุยุคปัจจุบันเป็นกลุ่มที่มีทั้งเวลาและอำนาจการตัดสินใจซื้อ เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใส่ใจคุณภาพและความคุ้มค่าแบบสมเหตุสมผล จึงใช้เวลาในการตัดสินใจนานกว่าวัยอื่น ๆ แต่ถ้าได้ตัดสินใจและประทับใจแล้วจะมีความเชื่อใจและมีการใช้สินค้าและบริการนั้นซ้ำ รวมทั้งการบอกต่อในกลุ่มเพื่อน ๆ ดังนั้น แนวทางการสื่อสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ 1) ผลิตรายการสำหรับผู้สูงอายุต้องมีเอกลักษณ์เฉพาะกลุ่ม เช่น ขนาดของโลโก้ คำอธิบายสินค้า เมนูในร้านอาหารที่ผู้สูงอายุสามารถอ่านได้ง่าย ตลอดจนผลิตภัณฑ์หรืออุปกรณ์ที่ออกแบบใหม่เพื่อแก้ปัญหาในการใช้งาน เช่น เครื่องสุขภัณฑ์ที่ถูกออกแบบเพื่อเพิ่มความปลอดภัยจากการลื่นล้มหรือลุดนั้ง และการเพิ่มห้องน้ำเพื่อลดการรอของ ผู้สูงอายุที่ต้องเข้าห้องน้ำบ่อย เป็นต้น 2) จากภาพการพักทนายในทุก ๆ เข้าของทุกวันผ่านแอปพลิเคชัน LINE เช่น สวัสดิ์ วันจันทร์ แชรร์รูปดอกไม้และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เป็นการแสดงให้เห็นการเป็นกลุ่มของผู้สูงอายุที่มีแบบฉบับของตนเอง เป็นการแสดงให้เห็นถึงการเข้าถึงข้อมูลการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ผู้สูงอายุสามารถรับรู้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจ โดยเฉพาะธุรกิจเกี่ยวกับอาหาร การกิน โรงแรม และสถานที่ท่องเที่ยว

นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์เพื่อการท่องเที่ยวจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งเรื่องของงบประมาณ เนื้อหากิจกรรมการท่องเที่ยว ระยะเวลาการเผยแพร่ และความหลากหลายของช่องทางประชาสัมพันธ์ ได้แก่ แผ่นพับ สื่อบุคคล เจ้าหน้าที่แหล่งท่องเที่ยว หนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต ป้ายต่าง ๆ นิทรรศการสัญจร และจากสื่อมวลชน ปัจจุบันผู้สูงอายุมีการใช้เทคโนโลยีทั้งสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตมากกว่าในอดีต ดังนั้น การสื่อสารด้วยสื่อสังคมออนไลน์ จึงมีความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวอย่างสูง ซึ่งการออกแบบอินเทอร์เฟซสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ (User Interface Design for Elder) โดยการออกแบบอินเทอร์เฟซผู้ใช้ (UI Design) คือ การออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ให้มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้ (User Friendly) ทำให้ผู้ใช้เข้าใจ เรียนรู้ และใช้อย่างง่าย ส่วนใหญ่นิยมใช้ภาพสัญลักษณ์ในการโต้ตอบกับผู้ใช้ (Graphical User Interface: GUI) เช่น ไอคอน รูปภาพ และสัญลักษณ์อื่น ๆ ดังนั้น การออกแบบอินเทอร์เฟซสำหรับผู้สูงอายุจำเป็นต้องคำนึงในหลายด้าน เนื่องจากผู้สูงอายุเป็นวัยที่มี

การเปลี่ยนแปลงทั้งทางกายภาพและจิตใจ ด้วยเหตุนี้ การออกแบบโมบายแอปพลิเคชัน จึงต้องคำนึงถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ทั้งสองด้าน รวมถึงการออกแบบการโต้ตอบในลักษณะต่าง ๆ ที่เหมาะสมด้วย จากคู่มือ ISO/TR 224411 (International Organization for Standardization, 2008) นอกจากนี้ Hawthorn (2000) ได้แนะนำว่าถ้าเป็นไปได้ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับอินเทอร์เฟซที่ลดการใช้ความจำ โดยอินเทอร์เฟซต้องมีความลื่นไหล เน้นย้ำความง่าย และควรมีการออกแบบให้ตำแหน่ง ปุ่ม คีย์ลัด เมนู ชื่อเรื่องต่าง ๆ อยู่ในตำแหน่งเดิม และปุ่มที่ใช้บ่อยควรอยู่ในตำแหน่งที่กดได้ง่าย ขนาดของปุ่มที่ออกแบบให้ผู้สูงอายุจำเป็นต้องคำนึงถึงเช่นกัน และรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ดี ประกอบด้วย 1) การวางแผนการประชาสัมพันธ์ 2) วิธีและกิจกรรมในการประชาสัมพันธ์ และ 3) สื่อประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม

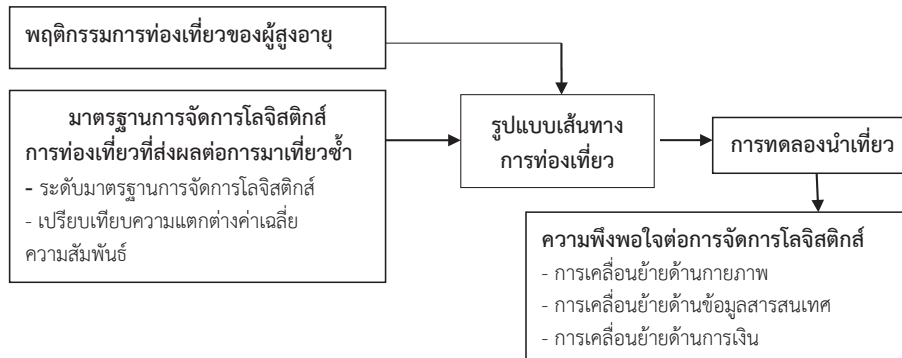
นอกจากนี้ ปัจจัยสำคัญในการดำเนินการบริหารจัดการท่องเที่ยวต้องเกิดจากความร่วมมือจากเครือข่ายการท่องเที่ยวและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่ง Sukkul and Towanit (2013) เสนอการนำเรื่องส่วนศูนย์กลาง (HUB) มาใช้ประโยชน์เชิงพื้นที่เพื่อเป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์ (Logistics Hub) ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องผ่านการพัฒนาระบบขนส่งทั้งทางบก - ทางน้ำ - ทางอากาศตามระบบโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการ ข้อมูลข่าวสาร และการจัดระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานในการบริการ และการอำนวยความสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ศูนย์กลางโลจิสติกส์จึงเป็นการสร้างประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ เพื่อให้เกิดกระบวนการสร้างงานหรือกระบวนการเพิ่มคุณค่า ผ่านโซ่อุปทาน (Sorat, 2017) และจากการใช้ประโยชน์เชิงพื้นที่การเป็นจุดศูนย์กลางโลจิสติกส์เชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์ทั้งหมดไว้อย่างเป็นระบบ โดยมีจุดเชื่อมต่อ (SPOKE) หรือเส้นทางเป็นตัวเสริมในการเชื่อมโยงกิจกรรมที่เกิดขึ้นไปยังจุดศูนย์กลางจากความสำคัญของการจัดการแบบศูนย์กลาง จึงเป็นที่มาของแนวนโยบายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC โดยรัฐบาลต้องมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์ประกอบหลักของภาคการท่องเที่ยวทั้ง 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) แหล่งท่องเที่ยว 2) บุคลากร และ 3) การเดินทาง โดยองค์ประกอบดังกล่าวเป็นตัวขับเคลื่อนให้การท่องเที่ยวสามารถพัฒนาไปในทิศทางที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการท่องเที่ยวผ่านโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) เป็นการสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ หน่วยงานและกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในส่วน of ภาครัฐและเอกชน รวมถึงชุมชนที่มีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจสูงสุดตลอดระยะเวลาการเดินทางท่องเที่ยว โดยมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์กิจกรรมและผลิตภัณฑ์สำหรับการท่องเที่ยวที่ครอบคลุมการดำเนินงานจากธุรกิจหลากหลายสาขาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย 1) ผู้จัดจำหน่ายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (Suppliers) 2) ผู้ประกอบการนำเที่ยว (Tours Operator) 3) ตัวแทนการท่องเที่ยว (Agents) และ 4) ลูกค้า (Customers) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 ส่วนนี้มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียวกันในโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Kaukal, Hoepken & Werthner, 2000)

โลจิสติกส์ท่องเที่ยว (Logistic Tourism) เป็นการเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยไปยังที่อื่น เป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจเพื่อการพักผ่อนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพหรือหารายได้ ซึ่งประกอบด้วย 2 ด้าน คือ โลจิสติกส์สำหรับนักท่องเที่ยว (Logistics of Tourists) และโลจิสติกส์สำหรับการให้บริการการท่องเที่ยว (Logistics of Tourism Services) และความหมายโดยรวม คือ การกำหนดเป้าหมายการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการจัดเส้นทางท่องเที่ยวที่อำนวยความสะดวกสบายในการไหลเวียนทั้งทางด้านกายภาพ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการเงิน (Suriya, 2009) สอดคล้องกับการศึกษาของ Boonlert (2017) ที่สรุปว่า โลจิสติกส์ท่องเที่ยวเน้นพันธกิจเกี่ยวกับการเคลื่อนที่ (Flow Movement) ได้แก่ การเคลื่อนที่ทางกายภาพของนักท่องเที่ยว สินค้าและบริการ การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร และการเคลื่อนที่ด้านการเงิน ส่วนการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว (Tourism Logistic Management) หมายถึง การประยุกต์ใช้ศาสตร์ของโลจิสติกส์สำหรับเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวอย่างครบวงจรด้วยระบบการขนส่ง การบริการ การนำเสนอสินค้า และการประสานงานระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นการเดินทางเข้ามาสู่จังหวัดที่เลือก การเลือกที่พัก การเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ภายในจังหวัด การเลือกซื้อสินค้าและบริการ จนกระทั่งเดินทางกลับอย่างสวัสดิภาพ เพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัด โดย Chaichan (2012) สรุปแนวคิดการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว หรือโลจิสติกส์การท่องเที่ยวว่า เป็นการบูรณาการแนวคิดด้านการจัดการโลจิสติกส์กับแนวคิดการจัดการท่องเที่ยวเข้าด้วยกัน เนื่องจากแนวคิดและรูปแบบการจัดการโลจิสติกส์เป็นการบริหารจัดการการไหลเวียนภายในห่วงโซ่อุปทานที่ประกอบด้วยการจัดการ และการบริหารการไหลเวียนด้านกายภาพ (Physical) การเงิน (Financial) และสารสนเทศ (Information) เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ส่วนมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดจากการให้ความสำคัญในการให้บริการด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ การเงิน และสารสนเทศ ของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

กรอบแนวคิด

จากพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ หลักการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ประกอบด้วย การเคลื่อนย้ายทางกายภาพ การเคลื่อนย้ายข้อมูลสารสนเทศ และการเคลื่อนย้ายการเงิน สามารถสรุปความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ เพื่อส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ คณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (R & D: The Research and Development) ดำเนินการวิจัยด้วยการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลการวิจัยเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ การบริหารจัดการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุง พฤติกรรมผู้สูงอายุ สภาพการท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุง และสำรวจสภาพแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุง สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์เส้นทางการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับความต้องการและสภาพของผู้สูงอายุ ประเมินคุณภาพและความพึงพอใจด้วยการทดลองนำเที่ยว เมื่อได้ข้อสรุปจากการวิจัยได้นำองค์ความรู้จากการวิจัยเผยแพร่ ซึ่งกระบวนการวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปรายละเอียด ได้ดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติ และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการทดลองท่องเที่ยวตามเส้นทางที่กำหนด ดำเนินการพัฒนาด้วยการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และแนวคิดความพึงพอใจในการท่องเที่ยว และตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรง ด้วยการประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์โดยการประเมินดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน และวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบวัดเฉพาะข้อคำถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคส์ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ดังนี้ แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.954 ส่วนแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.967 ซึ่งแสดงถึงความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามที่เพียงพอสำหรับการนำไปใช้ในงานวิจัย

2. กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสภาพความเหมาะสมให้สอดคล้องกับลักษณะเครื่องมือวัด และสภาพบริบทของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม จึงใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non Probability) ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

2.1 กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ที่เคยและไม่เคยมาท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุง ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ ได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวน 337 คน

ประกอบด้วย นักท่องเที่ยวในกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย จำนวน 209 คน และกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ จำนวน 128 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมทดลองท่องเที่ยวจากเส้นทาง การท่องเที่ยว 3 เส้นทาง ประกอบด้วย โปรแกรม 1 วัน และ 2 วัน แต่ละโปรแกรม ได้แบบสอบถาม กลับคืน จำนวน 64 คน ประกอบด้วย กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย จำนวน 48 คน และกลุ่ม นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ จำนวน 16 คน

3. การออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ดำเนินการด้วยการสำรวจแหล่งท่องเที่ยว ตามลักษณะทางกายภาพ ใช้ระบบโลจิสติกส์สำหรับนักท่องเที่ยว และโลจิสติกส์สำหรับการให้บริการ การท่องเที่ยว สร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างองค์กร (Relationship and Collaborate) สร้างเส้นทางการท่องเที่ยวด้วยการนำกลยุทธ์การกำหนดจุดศูนย์กลาง และจุดเชื่อมต่อ (HUB & SPOKE) มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยว โดยการกำหนดจุดศูนย์กลางที่นักท่องเที่ยว ทุกคนต้องไปเยี่ยมชม เช่น วัดเจ้าเมือง บ่อน้ำร้อนเขาชัยสน เพื่อเป็นการกำหนดจุดศูนย์กลางที่สามารถ ท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้อย่างสะดวก และประหยัดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ด้วยการ เชื่อมโยงเรื่องราวและกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเป็นระบบใน 3 เส้นทาง เส้นทางที่ 1 จากอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เส้นทางที่ 2 จากอำเภอเมือง จังหวัดตรัง และเส้นทางที่ 3 จากอำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช ทุกเส้นทางมีการทดลองนำเที่ยวในโปรแกรม 1 วัน และโปรแกรม 2 วัน 1 คืน นอกจากนี้ มีโปรแกรมสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวต่างชาติใช้เส้นทางที่ 1 รวมโปรแกรมท่องเที่ยวทั้งหมด 8 โปรแกรม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 รูปแบบ ตามลักษณะ ของกลุ่มตัวอย่างและการเข้าร่วมกิจกรรมทดลองเที่ยว ดังนี้

4.1 สำหรับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่เคยและไม่เคย มาเที่ยวจังหวัดพัทลุง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีผู้ช่วยวิจัยที่ได้รับการชี้แจงและ อบรมจากคณะผู้วิจัย

4.2 สำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมทดลองเที่ยว ดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูลโดยมีคหุเทศ์ผู้นำเที่ยวในแต่ละโปรแกรม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยประกอบการ สังเกตกลุ่มตัวอย่างในระหว่างเข้าร่วมกิจกรรมทดลองเที่ยว

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐานลักษณะแจกแจง ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์ t-test แบบกลุ่มตัวอย่างอิสระต่อกัน (t-test Independent) One-way ANOVA เมื่อผลการทดสอบพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยสถิติ Scheffe และค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว (Correlation Coefficient) ด้วยสถิติ Pearson Product-Moment Correlation Coefficient และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ t-test

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทยพบว่า มีการค้นหาสถานที่ท่องเที่ยวจากเพื่อน/ญาติ (ร้อยละ 60.77) ส่วนใหญ่คนในครอบครัวเป็นผู้จัดการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้ (ร้อยละ 45.93) และเดินทางท่องเที่ยวกับคนในครอบครัว (ร้อยละ 67.94) นิยมพักค้างคืนที่รีสอร์ท (ร้อยละ 57.42) โดยใช้โมบายแอปพลิเคชันในการค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวผ่านโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต (ร้อยละ 53.11) และเวลาที่ใช้ค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวใช้นาน ๆ ครั้ง (ร้อยละ 47.75) ส่วนนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่รับข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวจากเพื่อน (ร้อยละ 43.75) จัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง (ร้อยละ 39.84) และเดินทางท่องเที่ยวกับเพื่อน (ร้อยละ 58.59) นิยมพักค้างคืนที่โรงแรม (ร้อยละ 50.78) ใช้โมบายแอปพลิเคชันในการค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวผ่านโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต (ร้อยละ 49.22) และใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวนาน ๆ ครั้ง (ร้อยละ 42.86)

2. จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย และกลุ่มผู้สูงอายุชาวต่างชาติในภาพรวม ทั้งสองกลุ่มเห็นสอดคล้องกันว่า มาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการมาเที่ยวซ้ำทุกด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.53-3.94) โดยมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ด้านที่มีความสำคัญมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านกายภาพ รองลงมาเป็นด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.93 3.66 และ 3.54 ตามลำดับ) นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย มีความคิดเห็นต่อการจัดลำดับมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวต่างชาติ โดยให้ลำดับความสำคัญ ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย (ค่าเฉลี่ย 3.94 3.68 และ 3.53 ตามลำดับ) และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.92 3.60 และ 3.55 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาประเด็นที่นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุทั้งชาวไทย และต่างชาติ เห็นสอดคล้องกันและให้ความสำคัญเป็นประเด็นแรก คือ ด้านกายภาพ ได้แก่ ความปลอดภัยในการเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยว และสถานที่พัก ด้านข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ ความชัดเจนของข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง ป้ายบอกทางหรือสัญลักษณ์ท่องเที่ยวต่าง ๆ ข้อมูลที่พักอาศัย เช่น โรงแรม รีสอร์ท โฮมสเตย์ และความชัดเจนของการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวหรือนำเที่ยวของคนในพื้นที่ ส่วนด้านการเงิน นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ให้ความสำคัญในประเด็น ความสะดวกในระบบการชำระเงิน ค่าสินค้าและบริการท่องเที่ยว และความสะดวกในการใช้บัตรเครดิต และ ATM

3. จากการวิเคราะห์ผลความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวซ้ำของทั้งนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย และกลุ่มผู้สูงอายุชาวต่างชาติ พบว่า มาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านกายภาพ ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการเงิน ที่ส่งผลต่อการมาเที่ยวซ้ำแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติ เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวทุกด้าน ที่ส่งผลต่อการมาเที่ยวซ้ำแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความต้องการมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวด้านข้อมูลสารสนเทศที่ส่งผลต่อการมาเที่ยวซ้ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้สูงอายุช่วงอายุ 66-70 ปี มีค่าเฉลี่ยความต้องการมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวด้านข้อมูลสารสนเทศสูงกว่ากลุ่มผู้สูงอายุช่วงอายุ 60-65 ปี และกลุ่มอายุ 71 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อมาตรฐานการจัดการ โลจิสติกส์ท่องเที่ยวด้านการเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้สูงอายุที่มีสถานะหม้าย/หย่า มีค่าเฉลี่ยมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ด้านการเงินสูงกว่ากลุ่มโสดและกลุ่มที่สมรสแล้ว ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีสถานะสมรส มีค่าเฉลี่ยมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวด้านการเงินสูงกว่ากลุ่มโสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า มาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวด้านกายภาพ ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการเงินของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.505 - 0.789 และเมื่อวิเคราะห์นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติ พบว่า มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ มีความคิดเห็นต่อมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวด้านกายภาพ ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติมีช่วงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย (ค่า r_{xy} ของชาวต่างชาติระหว่าง 0.512 - 0.790 และของชาวไทยระหว่าง 0.503 - 0.790) ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

4. ผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่เข้าร่วมกิจกรรมทดลองเที่ยวในจังหวัดพัทลุง ด้วยโปรแกรมเส้นทางการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ใน 8 โปรแกรม 3 เส้นทาง โดยเริ่มต้นเส้นทางจากจังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดตรัง ซึ่งการจัดเส้นทางดังกล่าวได้มีการนำพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมาบูรณาการร่วมกับข้อมูลส่วนศูนย์กลาง การเชื่อมโยงกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบขนส่ง ข้อมูลข่าวสาร และการจัดระบบสาธารณูปโภค โดยมีจุดเชื่อมต่อ หรือเส้นทางเป็นตัวเสริมในการเชื่อมโยงกิจกรรมที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดกระบวนการเพิ่มคุณค่าแก่นักท่องเที่ยวตลอดระยะเวลาการเดินทาง ดังตัวอย่างโปรแกรมนำเที่ยว และภาพเส้นทางการท่องเที่ยว 1 วัน และ 2 วัน (รูปที่ 2 และรูปที่ 3) ดังนี้

1) โปรแกรม 1 วัน: จาก อ.เมือง จ.ตรัง สู่จังหวัดพัทลุงภายใต้สโลแกน “เที่ยวเมืองตรัง ต่อด้วยเมืองลุง” ดังรูปที่ 2 เดินทางจากสนามบินจังหวัดตรัง (รับประทานอาหารเช้าในรถ) ไหว้พระชมถ้ำสุเมโน พักดื่มน้ำแร่ แช่เท้า พร้อมนวดเพื่อสุขภาพ ณ บ่อน้ำร้อนเขาชัยสน รับประทานอาหารเที่ยง ณ ร้านทิวทัศน์ แลชมจองถนน ไหว้พระธาตุเจดีย์ วัดเขียนบางแก้ว พร้อมชมพิพิธภัณฑ์ของเก่าเมืองพัทลุง เยี่ยมชมวังเก่า-วังใหม่ (วังเจ้าเมืองพัทลุง) กราบพระพุทธรูปรัตนราชัยวัฒนจักรุทิศ (พระสี่มุมเมืองประจำภาคใต้) รับประทานอาหารว่าง ณ ชนาคอฟฟี ชมการสาธิตแกะรูปหนังตะลุง ณ หอศิลป์หนังตะลุง เดินทางกลับสนามบินตรัง จังหวัดตรัง โดยสวัสดิภาพ

2) โปรแกรม 2 วัน: จาก อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา สู่อำเภอพัทลุง ภายใต้สโลแกน “ล่องเรือชมบัว ดูนก ชมควายน้ำ สัมผัสวิถีชีวิตชุมชนบ้านกลาง นมัสการพระสี่มุมเมือง” ดังรูปที่ 3

วันที่ 1 จากสนามบินหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา รับประทานอาหารเช้าที่ร้านโกเมศ แวะบ่อน้ำร้อนเขาชัยสน นวดเพื่อสุขภาพ แวะท่าพ่อนคลองกล่ำเนื้อ ชมสินค้าโอท็อป และการสาธิตการแกะรูปหนังตะลุง รับประทานอาหาร ร้าน Route 41 ชม ชิม ช้อป ตลาดสวนไผ่ขวัญใจ แวะวัดเขาอ้อ สำนักตักศิลา ไหว้พระเกจิอาจารย์ดัง เข้าที่พักที่ วรณิกระจูด พร้อมชมการสาธิตการทำผลิตภัณฑ์จากกระจูด สินค้าโอท็อป 5 ดาว พักผ่อนตามอัธยาศัย นั่งรถชมวิวดมขอนเมืองไทยที่สะพานเฉลิมพระเกียรติ รับประทานอาหาร ณ คริวสามก๊ก แวะตลาดน้ำทะเลน้อย

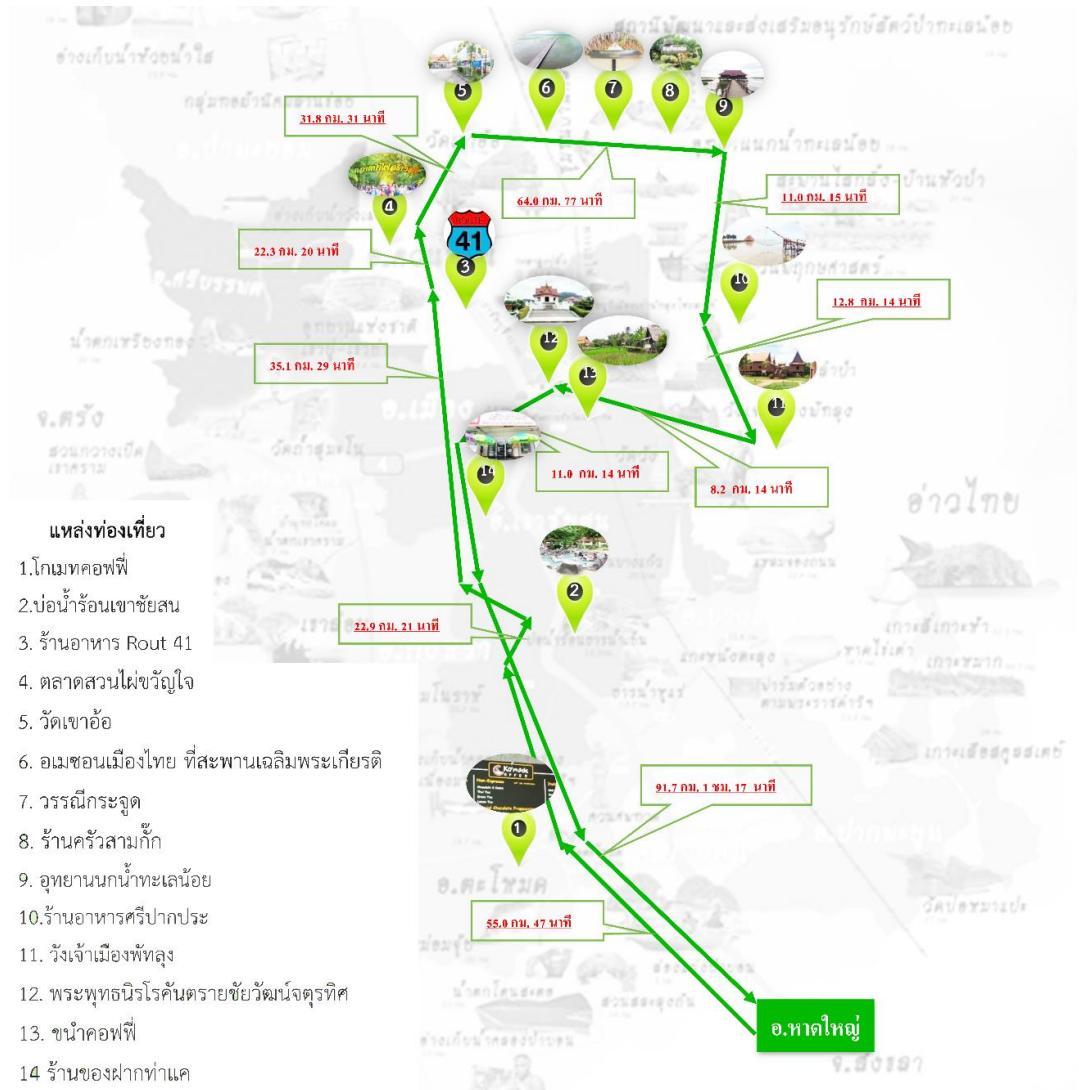
วันที่ 2 รับประทานอาหารเช้า โดยชุมชนท่องเที่ยวทะเลน้อย ล่องเรือชมบัว ดูนก แลควายน้ำ เดินชมวิถีชีวิตชาวบ้านชุมชนซอยบ้านกลาง ออกจากที่พัก วรณิกระจูด รับประทานอาหาร ณ ร้านศรีปากประ เยี่ยมชมวังเก่า-วังใหม่ แวะกราบพระพุทธรูปรัตนไตรยชัยวัฒน์จตุรทิศ รับประทานอาหารว่าง ณ ร้านขนาคอฟฟี่ ชมหัตถกรรมพื้นบ้าน สินค้าโอท็อป 5 ดาว กะลาเงินล้าน บ้านคอกวัว แวะช้อปปิ้งสินค้าโอท็อป ณ ร้านของฝากท่าแค เดินทางกลับสนามบินหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยสวัสดิภาพ



**แหล่งท่องเที่ยว

1. ถ้ำสุเมโน 2. บ่อน้ำร้อนเขาชัยสน 3. ร้านทิวทัศน์ 4. วัดเขียนบางแก้ว 5. วังเจ้าเมืองพัทลุง 6. พระพุทธรูปรัตนไตรยชัยวัฒน์จตุรทิศ 7. ขนาคอฟฟี่ 8. หอศิลป์หนังตะลุง

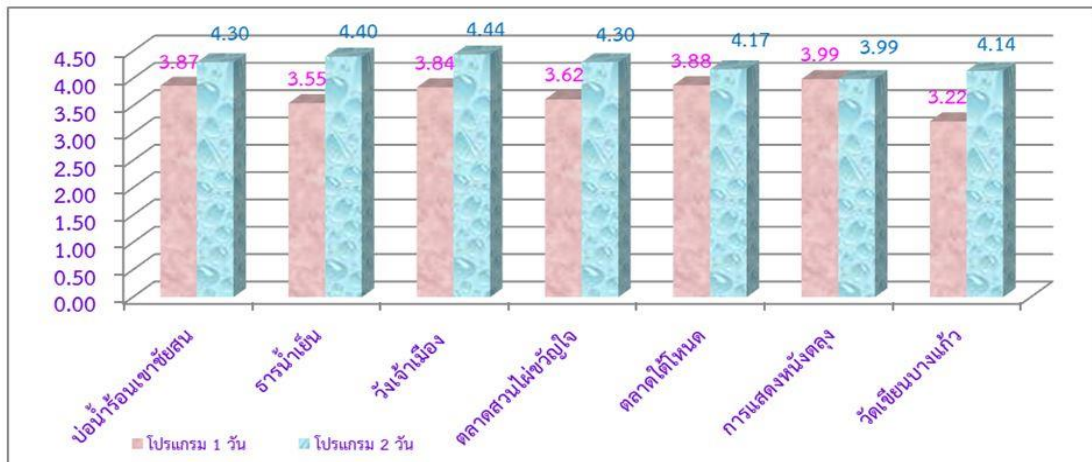
รูปที่ 2 เส้นทาง ตรัง - พัทลุง โปรแกรม 1 วัน



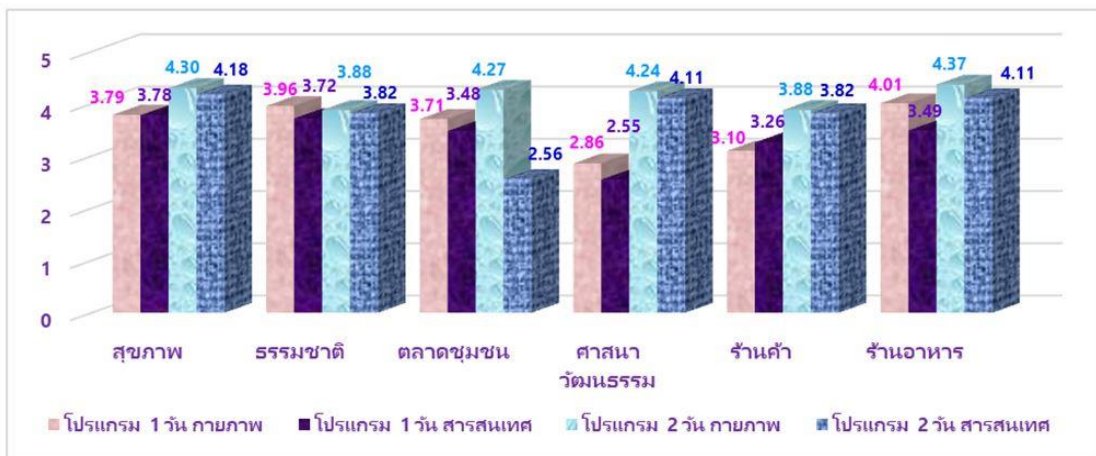
รูปที่ 3 เส้นทาง หาดใหญ่ - พัทลุง โปรแกรม 2 วัน 1 คืน

จากการวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินการจัดการท่องเที่ยวและกิจกรรม พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เข้าร่วมทดลองท่องเที่ยวในทุกโปรแกรมมีความพึงพอใจในระดับมาก ในทุกสถานที่ท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ยสูงกว่า 3.51) ทั้งโปรแกรม 1 วัน และ 2 วัน ยกเว้นแหล่งท่องเที่ยว วัดเยินบางแก้วในโปรแกรม 1 วัน ที่พึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก วัดเยินบางแก้วเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่จัดสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาจากจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีวัดพระบรมธาตุวรมหาวิหาร นครศรีธรรมราช ในลักษณะเดียวกัน จึงให้ความสนใจน้อย และนักท่องเที่ยว โปรแกรม 2 วัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่า โปรแกรม 1 วัน ในทุกสถานที่ท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุโปรแกรม 1 วัน มีค่าเฉลี่ย 3.22 - 3.99 และโปรแกรม 2 วัน มีค่าเฉลี่ย 3.99 - 4.44 เมื่อ

พิจารณาปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ ด้านกายภาพ และด้านข้อมูลสารสนเทศพบว่า นักท่องเที่ยวโปรแกรม 2 วัน มีความพึงพอใจปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ด้านกายภาพ และด้านข้อมูลสารสนเทศในแหล่งท่องเที่ยวทุกสถานที่ท่องเที่ยวในระดับมากทุกแหล่ง ยกเว้นด้านข้อมูลสารสนเทศในแหล่งท่องเที่ยวประเภทตลาดชุมชนที่พึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.56) นักท่องเที่ยวโปรแกรม 1 วัน มีความพึงพอใจด้านกายภาพ และด้านข้อมูลสารสนเทศในระดับมากเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวประเภท สุขภาพ และธรรมชาติ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.72 - 3.96 รายละเอียดดังรูปที่ 4 - 5



รูปที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวจำแนกตามประเภท และโปรแกรมการจัด



รูปที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว จำแนกตามโปรแกรมที่จัด

5. จากผลการวิจัยทั้งในส่วนการสำรวจแหล่งท่องเที่ยว ความคิดเห็นของกลุ่มผู้สูงอายุ การทดลองท่องเที่ยวตามโปรแกรมและเส้นทางที่จัด และมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวต่อการมาเที่ยวซ้ำ สามารถนำมาสรุปบทเรียนหรือวางแผนการบริหารจัดการตามแนวคิดระบบโลจิสติกส์ ได้ดังนี้

5.1 แนวทางในการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ด้านกายภาพ การจัดเส้นทางท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ควรจัดการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ ธรรมชาติ และประวัติศาสตร์ หรือผสมผสานการท่องเที่ยวทั้ง 3 ประเภทเข้าไว้ในโปรแกรมท่องเที่ยวเดียวกัน เพื่อให้นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว และควรจัดโปรแกรมท่องเที่ยวอย่างน้อย 2 วัน หรือถ้าเป็นโปรแกรม 1 วัน สามารถจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างมาก 3 แห่ง หากมากกว่า 3 แห่งควรเป็นสถานที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ ควรมีป้ายบอกเส้นทางการเข้าถึงสถานที่แหล่งท่องเที่ยว และเส้นทางภายในแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจน และป้ายบอกเส้นทางภายนอกเพื่อเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งจัดระบบความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั้งสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักเป็นอย่างดี โดยนำระบบและแนวคิดอารยะสถาปัตย์มาใช้เพื่อเตรียมพร้อมรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในอนาคต

5.2 แนวทางในการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ด้านข้อมูลสารสนเทศ จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้สูงอายุที่ร่วมกิจกรรมทดลองเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและต่างชาติต่างให้ความสำคัญกับปัจจัยข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวมาก เนื่องจากมีเวลาที่จำกัดในการท่องเที่ยว ดังนั้น ป้ายบอกทางภายในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการบอกเส้นทาง จึงมีความสำคัญให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว โดยเฉพาะห้องน้ำ และเนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุในปัจจุบันมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยเฉพาะมือถือ ดังนั้น การสร้างแอปพลิเคชันสำหรับแนะนำโปรแกรมท่องเที่ยว เส้นทางท่องเที่ยว การแนะนำร้านอาหาร ร้านค้า และที่พักช่วยให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เลือกสถานที่ท่องเที่ยวได้ด้วยตนเอง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับให้ข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวและได้ทดลองกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ร่วมกิจกรรมทดลองเที่ยว ปรากฏว่า ได้รับความสนใจมากและได้นำไปใช้ ด้วยเหตุผลดังกล่าว แอปพลิเคชันมาตะเมืองลุง จึงเป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ถือว่าเป็นปัจจัยการบริการด้านหนึ่งของระบบโลจิสติกส์ นอกจากนี้ ระหว่างดำเนินการวิจัย มีนักธุรกิจชาวต่างชาติได้ใช้เว็บไซต์ “มาตะ เมืองลุง” ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับสินค้าจากแหล่งท่องเที่ยวและร้านค้า “วรรณิกระจุตแอนดรีสอร์ท” นอกจากนี้ ผู้ประกอบการที่ยังไม่มีข้อมูลในแอปพลิเคชันได้ติดต่อมายังคณะผู้วิจัยเพื่อขอให้นำข้อมูลช่วยประชาสัมพันธ์ร่วมด้วย จึงเห็นได้ว่าแอปพลิเคชัน “มาตะ เมืองลุง” นอกจากสามารถเป็นแหล่งข้อมูลด้านการท่องเที่ยวแล้วยังสามารถใช้สำหรับประชาสัมพันธ์สินค้าโอท็อปได้อีกทางหนึ่ง ดังนั้น จึงควรมีการพัฒนาด้วยการเพิ่มข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวทุกแห่งในจังหวัดพัทลุง เพื่อให้บริการข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวได้อย่างครบถ้วน

5.3 แนวทางในการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ด้านการเงิน ความสะดวกในระบบการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการ มีผลต่อการเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติ แม้ว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ปัจจัยด้านอื่น แต่ยังอยู่ในระดับสำคัญมาก ดังนั้น สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องทุกส่วนควรตระหนักถึงการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลในส่วนนี้ รวมทั้งจัดบริการตู้ ATM สำหรับบริการให้ทั่วถึงและอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ง่าย แต่ต้องเน้นความสำคัญด้านความปลอดภัยควบคู่ด้วย และควรมีการนำระบบการเงินออนไลน์มาใช้เพิ่มเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

นอกจากความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านโลจิสติกส์แล้ว ความร่วมมือของผู้ประกอบการมีความสำคัญเช่นกัน ทั้งนี้เพราะกระบวนการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เป็นตัวกลางในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการท่องเที่ยวด้วยกัน และร่วมกับหน่วยราชการ ด้วยการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และหาทางแก้ปัญหาาร่วมกัน รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมอบรมเทคนิคการให้บริการเพิ่มพูนความรู้ภาษาอังกฤษ และการใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลให้สามารถสร้างความไว้วางใจ จริ่งใจกับผู้ประกอบการทุกกลุ่ม จึงช่วยให้ได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือเป็นอย่างดี นอกจากนี้ ผู้ประกอบการทุกกลุ่มยังสร้างกลุ่มไลน์ทำให้สามารถติดต่อประสานงานซึ่งกันและกัน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือกัน ในด้านการแนะนำลูกค้าต่อกัน ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของประโยชน์ที่ได้รับและความสำเร็จจากการวิจัย

การสรุปและอภิปรายผล

1. นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทยร้อยละ 67.94 เดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับครอบครัว รองลงมาเดินทางร่วมกับเพื่อน และญาติ การสืบค้นแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่จากเพื่อนหรือญาติ และจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวโดยคนในครอบครัว ขณะที่นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ-ชาวต่างชาติเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับเพื่อน และรองลงมาเดินทางมากับครอบครัว การสืบค้นแหล่งท่องเที่ยวจากเพื่อน รองลงมาจากสื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์ และจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวด้วยตนเอง รองลงมาเป็นบริษัทนำเที่ยวและคนในครอบครัว จะเห็นว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติแตกต่างกันไม่มากนัก โดยกลุ่มผู้เกี่ยวข้องเป็นคนในครอบครัว เพื่อน และสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากความสัมพันธ์ของครอบครัวยังมีมากแม้จะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุต่างชาติ แต่กลุ่มที่ศึกษาส่วนใหญ่มีเชื้อชาติเอเชีย ซึ่งยังคงมีค่านิยมความสัมพันธ์ภายในครอบครัวและการเคารพผู้สูงวัยมีมาก และไม่แตกต่างจากชาวไทย จึงส่งผลให้เกิดการจัดการท่องเที่ยวร่วมกัน นอกจากนี้ สังคมปัจจุบันผู้สูงอายุมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ค่อนข้างมาก ประกอบกับส่วนใหญ่มีการดูแลสุขภาพเป็นอย่างดี จึงส่งผลให้กลุ่มผู้สูงอายุจำนวนครึ่งหนึ่ง มีความสามารถในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และสามารถใช้ออปพลิเคชันในการสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยวรวมทั้งใช้ในการสื่อสาร สอดคล้องกับการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุในปัจจุบันค่อนข้างสูงและเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จึงเป็นโอกาสที่ดีสำหรับการประชาสัมพันธ์และสื่อสารข้อมูลการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการใช้ช่องทางสื่อผ่านแอปพลิเคชันจะเป็นการช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

2. นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติ เห็นสอดคล้องกันในมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวทุกด้าน ส่งผลต่อการมาเที่ยวซ้ำอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ส่งผลมากที่สุดเป็นด้านกายภาพ สอดคล้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่ร่วมกิจกรรมทดลองเที่ยวทั้ง 8 โปรแกรม มีความพึงพอใจในการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ด้านกายภาพอยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการเงิน ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากจังหวัดพัทลุงและกรมโยธาธิการได้มีการปรับปรุงและซ่อมแซมเส้นทางท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดการยกระดับการท่องเที่ยวของจังหวัดพัทลุง ที่ได้รับมอบหมายให้จัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวเมืองรอง ตามนโยบาย

การกระจายแหล่งท่องเที่ยวไปยังจังหวัดที่มีสภาพแหล่งท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจ รองจากจังหวัดที่สำคัญ เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต เป็นต้น

3. นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและต่างชาติที่ช่วงอายุ 66-70 ปี ให้ความสำคัญกับมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ด้านข้อมูลสารสนเทศสูงกว่ากลุ่มผู้สูงอายุช่วงอื่น ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้สูงอายุยังทำงานสูงถึงร้อยละ 35.78 ของกลุ่มผู้สูงอายุทั่วประเทศ จำนวน 11.35 ล้านคน โดยกลุ่มทำงานน่าจะเป็นผู้สูงอายุช่วง 60-65 ปี ดังนั้น กลุ่มผู้สูงอายุในช่วง 66-70 ปี จึงเป็นกลุ่มที่มีโอกาส ความพร้อม และสุขภาพที่ดีพร้อมสำหรับการท่องเที่ยว นอกจากนี้ ยังมีความสามารถตัดสินใจและวางแผนจัดการท่องเที่ยวได้ด้วยตนเอง จึงให้ความสำคัญด้านข้อมูลสารสนเทศสูงกว่ากลุ่มผู้สูงอายุช่วงอื่น และจากข้อค้นพบที่ว่า มาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ด้านกายภาพ ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กันและมีผลต่อการมาเที่ยวซ้ำ สอดคล้องกับข้อสรุปของ Thongin (2006) ที่ว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการจัดการโลจิสติกส์กับความจงรักภักดีต่อแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยว เป็นการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้รับจากการจัดการโลจิสติกส์ของแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยวเกี่ยวกับการดำเนินงาน 3 ประเด็น ได้แก่ การเคลื่อนที่ทางกายภาพ การเคลื่อนที่ทางด้านสารสนเทศ และการเคลื่อนที่ทางการเงิน

4. จากผลการทดลองนำเที่ยวโปรแกรมท่องเที่ยว 1 วัน กับโปรแกรม 2 วัน ทำให้ทราบโปรแกรมท่องเที่ยว 1 วัน (ไปเช้ากลับเย็น) ไม่เหมาะสำหรับการจัดโปรแกรมท่องเที่ยวให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ โดยผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่าส่วนใหญ่แหล่งท่องเที่ยวที่เดียวกันในโปรแกรม 1 วัน ได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าโปรแกรม 2 วัน เนื่องจากความเหนื่อยล้าในการเดินทางท่องเที่ยวทำให้ไม่รู้สึกรสสุขเท่าที่ควร เมื่อร่างกายต้องการพักผ่อน ซึ่งเป็นไปตามการศึกษาของ Matthayomburut (2011) และ Sangkakorn et al. (2013) ที่เสนอว่า โปรแกรมท่องเที่ยวควรอยู่ระหว่าง 2 วัน 1 คืน หรือ 1 วัน 1 คืน เท่านั้น เพราะความอ่อนล้าและความเสื่อมถอยทางร่างกายของกลุ่มผู้สูงอายุ นอกจากนี้ ความพึงพอใจปัจจัยการเคลื่อนย้ายทางด้านกายภาพ สูงกว่าปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ ทั้งโปรแกรม 1 วัน กับโปรแกรม 2 วัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ให้ข้อเสนอแนะในข้อมูลปลายเปิดเกี่ยวกับการให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และการให้ข้อมูลแหล่งบริการต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ดังนั้น ผู้เกี่ยวข้องจึงควรดำเนินการปรับปรุงพัฒนาและเสริมปัจจัย ด้านข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร ร้านค้า และที่พักเพิ่มมากขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวก และเป็นข้อมูลในการเลือกและตัดสินใจในการวางแผนจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวให้กับตนเองและเพื่อน นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติส่วนใหญ่ให้ความสนใจแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ธรรมชาติ และประวัติศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Boonyanupong and Sangkakorn (2012)

5. ผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและต่างชาติ ต่างให้ความสำคัญต่อการได้รับการบริการที่ดี ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว ดังที่ Voraakorn (2017) ได้ระบุเกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุยุคปัจจุบันว่า เป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพ และความคุ้มค่าแบบสมเหตุสมผลในการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลที่ได้จากกลุ่มผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าของกิจการธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุงได้ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบันประสบปัญหาเรื่องการบริการและจิตบริการของลูกค้า/พนักงานที่เป็นคนในชุมชน ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ จึงได้จัดโครงการอบรมหลักสูตรการให้บริการกับตัวแทนผู้ประกอบการ ชุมชน และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุง เพื่อสร้างจิตบริการ และเพิ่มทักษะในการสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว รวมถึงตระหนักถึงผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้น หากไม่มีจิตบริการและการจัดการที่ดี ซึ่งจากการติดตามผลโดยการทดลองใช้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวหลังจากการสำรวจพื้นที่ในรอบแรก พบความแตกต่างในการให้บริการลูกค้าของลูกค้า/พนักงานในร้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า/พนักงานที่ได้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าการแก้ไขปัญหาเรื่องการให้บริการ โดยวิธีการอบรมการสร้างจิตบริการ และเพิ่มทักษะในการสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว รวมถึงความตระหนักถึงผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้นหากพนักงานให้บริการอย่างไม่มีจิตบริการและการจัดการที่ดี ดังนั้นรูปแบบการอบรมแก่พนักงานจึงเป็นวิธีที่ดีอย่างหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ได้

ข้อเสนอแนะ

1. จากการสำรวจแหล่งท่องเที่ยวและการทดลองนำเที่ยวพบว่า จังหวัดพัทลุงมีสภาพทั้งแหล่งท่องเที่ยว วิถีชีวิต และอัธยาศัยของผู้ประกอบการและประชาชนเหมาะสำหรับจัดเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ หรือรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อการพัฒนาจังหวัดพัทลุงให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในอนาคต จังหวัดจึงควรให้ความสำคัญต่อบทบาทการบริหารจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว เพราะแนวคิดนี้จะช่วยลดต้นทุนการดำเนินการของจังหวัด รวมถึงค่าใช้จ่ายในการขนส่งของนักท่องเที่ยวได้ นอกจากนี้ ควรมอบหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวให้การช่วยเหลือและพัฒนาระดับการบริหารจัดการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการบริการจัดรถเช่า หรือการบริการพาหนะเดินทางสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้เดินทางโดยรถส่วนตัว รวมทั้งการให้บริการเกี่ยวกับการเข้าถึงการให้บริการด้านการเงิน เช่น ตู้ ATM มีบริการให้ทั่วถึง และการดูแลด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นสโลแกนที่ว่า “ผู้สูงอายุที่ต้องการท่องเที่ยวต้องนึกถึงจังหวัดพัทลุงเป็นแหล่งแรก หรือผู้สูงอายุท่านใดไม่ได้เที่ยวจังหวัดพัทลุงแล้วจะเสียใจเป็นอย่างมาก”

2. จากการสนทนากลุ่มผู้ประกอบการเกือบทุกกลุ่ม ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐจัดเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้เข้ามาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และแนะนำร้านอาหารให้สามารถดำเนินการให้ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเรื่องป้ายบอกเส้นทางเดินทางไปยังร้านอาหาร ภาษีโรงเรือน และภาษีป้ายที่ควรมีการยกเว้นภาษีบางอย่างที่เกี่ยวข้อง เช่น กรณีสนับสนุนให้มีการเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ แต่กลับพบว่า อัตราการเก็บภาษีป้ายภาษาอังกฤษมีการเก็บในอัตราที่แพงกว่าป้ายที่ใช้ภาษาไทย นอกจากนี้ เพื่อให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวซ้ำ ซึ่งการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวทั้งในส่วนภาครัฐ และผู้ประกอบการควรมีการอบรมเพิ่มเติมตลอดเวลา เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ในสัญญาเลขที่ RDG60T0007 และขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลทุกท่าน ทั้งสถานประกอบการ ผู้นำชุมชน หน่วยงานภาครัฐของจังหวัดพัทลุง และนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

- Anekjumnongporn, P. (2016). *The traveling behavior of the baby boomer generation in Bangkok (Master's thesis)*. Bangkok University, Bangkok. [in Thai]
- Boonlert, R. (2017). *Linking the tourism supply chain in the Special Economic Zone: A case study of Chiang Saen District in Chiang Rai province*. Retrieved from <https://sites.google.com/a/eisth.org/chiang-rai-special-economic-zone/home> [in Thai]
- Boonyanupong, S., & Sangkakorn, K. (2012). Slow tourism management for elderly tourists in upper northern. *MBA-KKU Journal*, 5(1), 85-100. [in Thai]
- Chaichan, T. (2012). Tourism Logistics Management for Wang Nam Kiew district in Nakhon Ratchasima Province. *Suranaree Journal of Social Science*, 6(2), 17-33. [in Thai]
- DOP. (2017). *Elderly work in Thailand 2017*. Retrieved from <http://www.dop.go.th/th/know/1/124> [in Thai]
- Hawthorn, D. (2000). Possible implications of aging for interface designers. *Interacting with Computers*, 12(5), 507-528.
- International Organization for Standardization. (2008). *Ergonomics data and guidelines for the application of ISO/IEC: Guide 71 products and services to address the needs of older persons and persons with disabilities*. Switzerland: International Organization for Standardization.
- Intojunyong, S., Kaewkitipong, L., & Ractham, P. (2013). The study of supply chain and data model of tourism industry in Thailand. *Suthiparithat Journal*, 28(85), 352-369. [in Thai]
- Kaukal, M., Hoepken, W., & Werthner, H. (2000, July 3-5). An approach to enable interoperability in electronic tourism markets. In *The 8th European Conference on Information System (ECIS 2000)*. Vienna, Austria.
- Matthayomburut, W. (2011, January 27-29). Guidelines for tourism route development for elderly tourists A case study of the area surrounding the Mae Moh Electricity Generating Division, Lampang Province. In *The Academic conference Khon Kaen University Year 2011; "Future development of Thai rural areas: a stable foundation for sustainable national development"*. KKU, Khon Kaen. [in Thai]
- Phatthalung Governor's Office. (2013). *4 years Phatthalung action plan (2014-2017)*. Retrieved from http://www.phatthalung.go.th/develop_plan [in Thai]

-
- _____. (2017). *Strategy for development to the ecotourism industry*. Retrieved from <http://www.phatthalung.go.th/strategy> [in Thai]
- Pimonsompong, C. (2015). *Tourism planning and marketing development*. Bangkok: KU Press. [in Thai]
- Rattanapaitoonchai, J. (2012). *Elderly tourists market: new opportunities for Thailand to grow AEC International Institute for Trade and Development (ITD)*. Retrieved from <http://www.itd.or.th/th/ตลาดนักท่องเที่ยวสูงอายุ> [in Thai]
- Rodkhian, K. (2011). *A study of the motivation for selecting destinations and the expectations of elderly tourists towards tourist destinations: Case studies in rural areas Nakhon Sawan Province*. Retrieved from http://www.bec.nu.ac.th/bec-web/graduate/Tourism_article54.php [in Thai]
- Sangakorn, K., Pi boonrunroj, P., Boomyanupong, S., Maneetrakunthong, A., & Yanchinda, J. (2013). *Interconnectivity of tourism supply chains in the upper north of Thailand for supporting senior tourists* (Research report). Bangkok: TRF. [in Thai]
- Sorat, T. (2017). *Basic of Logistics*. Retrieved from http://www2.diw.go.th/logistics/doc_logis/Tanit_LogisticsBook.doc [in Thai]
- Sukkul, T., & Towanit, T. (2013). Development of a public relations model for tourism at Ban Kao national museum, Kanchanaburi province. *Journal Humanity and Social Science, Ubon Ratchathani University*, 6(2), 98-120. [in Thai]
- Sungruga, N., Plomelersee, S., & Warabamrungrkul, T. (2016). Styles and behavior in slow tourism for senior tourists in the Thai Western Region. *University of the Thai Chamber of Commerce Journal*, 36(2), 1-19. [in Thai]
- Suriya, K. (2009). *Conceptual framework of tourism logistics*. Retrieved from http://www.tourismlogistics.com/index.php?option=com_content&view=article&id=7:concept-tourism-logistics&catid=64:conceptual-framework&Itemid=54 [in Thai]
- Thiensiri, J., Wandee, C., & Boonyanupong, S. (2012). Slow tourism market potential evaluation for elderly tourists in upper - north region of Thailand. *FEU Academic Review*, 6(1), 49-62. [in Thai]
- Thongin, C. (2006, November 2-3). Logistics management paradigm for the Thai tourism industry. In *The 6th academic conference of logistic and supply chain management*. Duangtawan Hotel, Chiang Mai. [in Thai]
- Thongpaeng, P. (2011). Tourism business development model for the elderly: A case study of the elderly in the central region. *Journal of Srivanalai Vijai*, 1(2), 70-74. [in Thai]
- Voraakom, V. (2017). *Marketing Trend of "Not old" for the aging society*. Retrieved from <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/641047> [in Thai]