

การจัดการโลจิสติกส์และการพัฒนารูปแบบแหล่งท่องเที่ยว

หมู่บ้านช้าง จังหวัดสุรินทร์

Logistic Management And Tourism Development Model Of The Chang Village In Surin Province

สมใจ อินทนนท์¹ และทำนอง ชิดชอบ²

Somjai Intanont¹ and Thumnong Chidchob²

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบและแนวทางการบริหารจัดการโลจิสติกส์เพื่อรองรับการเติบโตและขยายตัวด้านการท่องเที่ยวของหมู่บ้านช้าง 2) ประเมินและวิเคราะห์ระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการขนส่ง และระบบสารสนเทศของหมู่บ้านช้าง 3) ศึกษาแบบการพยากรณ์จำนวนนักท่องเที่ยวและอุปสงค์ของการท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง โดยใช้หลักการจัดการโลจิสติกส์เข้ามาใช้กับการท่องเที่ยว ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิและจากแหล่งปฐมภูมิ โดยมีตัวอย่างของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ รวมจำนวน 180 ราย ผลการศึกษาพบว่า อนุกรมเวลาแบบจำลองเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนักเป็นรูปแบบการพยากรณ์ที่เหมาะสม โดยพบว่าอีก 10 ปีข้างหน้า จำนวนนักท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้นประมาณ 300,000 คน/ปี ซึ่งจะมีผลต่อการวางแผนและพัฒนาระบบการขนส่ง ระบบสาธารณูปโภค และระบบสารสนเทศ ซึ่งปัจจุบันยังขาดความพร้อมในการวางแผน และผลการศึกษาระดับความสำคัญและความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง พบว่า ระดับความสำคัญและความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยว คือ 1) เรื่องการเดินทางและการขนส่งจากตัวเมืองสุรินทร์ไปกลับหมู่บ้านช้าง ให้มีความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและเมื่อได้ใช้บริการแล้ว พึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของกิริยามารยาทของรถประจำทาง 2) เรื่องสถานที่ท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง ให้มีความสำคัญในเรื่องของความเป็นธรรมชาติและวิถีชีวิตของชาวบ้านและเมื่อได้ใช้บริการแล้ว พึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของกิจกรรมการฝึกช้างหลากหลายกิจกรรม และไม่พึงพอใจเลยคือเรื่องของตู้รับความคิดเห็นหลังใช้บริการแล้ว 3) เรื่องระบบสาธารณูปโภคในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง ให้มีความสำคัญในเรื่องของห้องน้ำ และห้องสุขา และเมื่อได้ใช้บริการแล้ว พึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของบริเวณที่จอดรถ และพึงพอใจน้อยที่สุดคือเรื่องของห้องสุขา และห้องน้ำ 4) เรื่องระบบสารสนเทศการติดต่อสื่อสารให้มีความสำคัญในเรื่องของความสะดวกสบายด้านสารสนเทศ และเมื่อได้ใช้บริการแล้ว พึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความพร้อมในระบบสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร พึงพอใจน้อยที่สุดคือ เรื่องการประสานงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ศึกษา 5) เรื่องระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง ให้มีความสำคัญในเรื่องของความสะดวกและรวดเร็วของการเดินทางจากตัวเมืองสุรินทร์ไปยังหมู่บ้านช้างและเมื่อได้ใช้บริการแล้ว พึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของความถี่ของยานพาหนะไปยังหมู่บ้านช้าง พึงพอใจน้อยที่สุดคือ เรื่องความสะดวกและรวดเร็วของการเดินทางจากตัวเมืองสุรินทร์ไปหมู่บ้านช้าง

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

การศึกษานี้จะช่วยให้นักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อ สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปวางแผนพัฒนาและปรับปรุงระบบขนส่ง ระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศ ของแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง ซึ่งจะช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไป-กลับ สะดวกสบาย รวดเร็ว ปลอดภัย ที่สอดคล้องกับอุปสงค์ของการท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : โลจิสติกส์, แหล่งท่องเที่ยว

ABSTRACT

This research aimed to 1) study models and guidelines for logistic management to support tourism growth and expansion in the Chang village, 2) evaluate and analyze the public facilities, utility, transportation and information systems of the Chang village, 3) determine a model to forecast tourist numbers and tourism demand for the Chang village by using logistic principles. Data were collected from primary and secondary data sources using questionnaires and interview forms handed to a sample of 180 respondents.

The result revealed that the time series model of the weighted moving average is the most appropriate forecasting model. It was found that over the next 10 years, tourist numbers are likely to increase to 300,000 tourists/year. This tourist numbers will have an effect on planning and development of transportation and information systems currently lacking availability. With regard to tourists' priority and satisfaction, the results revealed that 1) concerning the travel and transportation system from Surin town to the Chang village, tourists gave a priority to safety and they were most satisfied with the conduct of the bus driver. 2) regarding the tourism area of the Chang village, tourists gave a priority to nature and the way of life of the villagers and they were most satisfied with various training activities for the elephants. They were unsatisfied with the feedback boxes. 3) with respect to the public utility system in the Chang village, tourists put a priority on the availability of clean toilets and water closets. They expressed satisfaction with the car park but dissatisfaction with toilets and water closets. 4) regarding the communication and information system, tourists put a priority on the convenience of the information system. Information and communication systems earned the highest satisfaction scores. The coordination by the office of the Elephant Study Center yielded the lowest satisfaction ratings. 5) concerning the tourism logistics system of the Chang village, tourists put a priority on the time to spend and convenience of travelling from Surin town to the Chang village.

This research provides useful information for relevant offices to be applied in development planning and improving transportation, facility, public utility and information systems in the tourist area around the Chang village. It will contribute to an efficient, convenient and safe transportation on the route to the tourist area in line with the expected increase in demand by expanding tourism.

Keywords : Logistic, Tourism

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตเร็วที่สุดในโลก ประเทศไทยสามารถเพิ่มนักท่องเที่ยวจาก 6.9 ล้านคน ในปี พ.ศ.2538 เป็น 14.5 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2550 อีกทั้งองค์การการท่องเที่ยวโลก (WTO) ได้พยากรณ์ว่าจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวมากถึง 100 ล้านคนในปี พ.ศ. 2563 ซึ่งประเทศไทยและกลุ่มประเทศในอนุภาคลุ่มแม่น้ำโขงมีโอกาสอันดีที่จะต้อนรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว จะช่วยให้เกิดความสามารถในการรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้นอย่างมากได้อีกด้วย (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และคณะ, 2551 : 15)

โลจิสติกส์กับการท่องเที่ยวของไทยเป็นวาระแห่งชาติของรัฐบาล ด้วยความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ใหญ่ และเติบโตเร็วที่สุดในโลก โดยในช่วงกว่า 5 ทศวรรษที่ผ่านมาอัตราการเติบโตเฉลี่ยถึง ร้อยละ 6.9 ต่อปี ทั้งยังเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้และเงินตราต่างประเทศได้มาก โดยปี 2549 ทั่วโลกมีนักท่องเที่ยวถึง 842 ล้านคน เพราะฉะนั้นในปัจจุบันนี้การท่องเที่ยวจึงไม่ได้จำกัดอยู่เพียงเฉพาะการพักผ่อนหย่อนใจ และเดินทางท่องเที่ยวไปในสถานที่ต่างๆ เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และวัฒนธรรมอีกด้วย การผลักดันความสำคัญของโลจิสติกส์กับการท่องเที่ยวจึงเป็นเรื่องเร่งด่วนอีกหนึ่งเรื่อง เนื่องจากการจัดการขั้นตอนต่างๆ ในห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) ด้วยการประยุกต์ใช้ศาสตร์ของโลจิสติกส์มาบริหารจัดการเคลื่อนย้ายไหลเวียนเชื่อมโยงสินค้าและบริการต่างๆ ทั้งในด้านเวลา ต้นทุน และระยะทางเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้บริโภค ซึ่งจะเป็นส่วนเพิ่มและสนับสนุนศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับข้อเท็จจริงกับความเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย ดังนั้นความสำเร็จที่จะนำอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยไปสู่ความมีคุณภาพและความเป็นเลิศได้ ย่อมขึ้นอยู่กับ

พลังขับเคลื่อนที่เข้มแข็ง มีโครงสร้างและระบบงานที่ดี และมีคุณภาพ จึงสามารถสร้างผลประโยชน์สูงสุดให้กับประเทศชาติและประชาชนได้ (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2551 : 1-2)

จังหวัดสุรินทร์เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคอีสานตอนล่าง จัดว่าเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจำนวนมากจังหวัดหนึ่งของประเทศไทย โดยแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวในจังหวัดสุรินทร์เป็นจำนวนมาก ซึ่งแต่ละวันพบว่ามี นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวเฉลี่ยประมาณวันละ 1,500 -1,800 คนต่อวัน (สำนักงานสถิติจังหวัดสุรินทร์, 2555) และมีรายได้จากการท่องเที่ยวในแต่ละปีมากเป็นอันดับต้นๆ ของภาคอีสานตอนล่าง ด้วยจังหวัดสุรินทร์มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดสุรินทร์นี้ จะตั้งอยู่กระจัดกระจายตามพื้นที่ของอำเภอต่างๆ ซึ่งเป็นที่นิยมและรู้จักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ แหล่งท่องเที่ยวแห่งหนึ่งที่น่าสนใจของจังหวัดสุรินทร์ คือ หมู่บ้านช้าง ตั้งอยู่ที่หมู่บ้านตากกลาง ตำบลกระโพ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ เป็นหมู่บ้านชาวกวยเลี้ยงช้าง เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ที่น่าสนใจแต่ขาดการวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงโลจิสติกส์ การจัดรูปแบบเส้นทางการท่องเที่ยวและนำผลการตลาดการท่องเที่ยวมาเป็นแนวทางการพัฒนา โดยให้ความสำคัญด้านการบริการความปลอดภัย และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยนำหลักการจัดการโลจิสติกส์มาใช้ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวและสร้างความพร้อมทางการท่องเที่ยว ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต้องมีการศึกษาหลักการจัดการโลจิสติกส์ที่จะช่วยปรับปรุงระบบต่างๆ ภายในบริเวณหมู่บ้านช้าง ทั้งระบบโครงข่ายคมนาคมและสาธารณูปโภคสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งอาจมีการพัฒนาให้มีความเหมาะสมอย่างยิ่งเพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งผลที่จะได้จากการศึกษาจะช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูล

ที่ได้จากการศึกษาเป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนา การปรับปรุงระบบโลจิสติกส์ ที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยว สามารถเดินทางไป-กลับ การบริการที่พักอาศัยได้อย่าง มีประสิทธิภาพและสามารถรักษาทรัพยากรการ ท่องเที่ยวในจังหวัดสุรินทร์ได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบและแนวทางการ บริหารจัดการโลจิสติกส์ เพื่อรองรับการเติบโตและ ขยายตัวด้านการท่องเที่ยวของหมู่บ้านช้าง
2. เพื่อประเมินและวิเคราะห์ระบบ สาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการขนส่ง และระบบสารสนเทศของหมู่บ้านช้าง

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างการศึกษา

ลำดับ	กลุ่มผู้ให้บริการ	แบบสอบถาม	แบบสัมภาษณ์
1	นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	115	42
2	ผู้ประกอบการ ร้านค้า อาหาร ที่พัก เป็นต้น	10	5
3	หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	5	3
รวม		130	50

วิธีการและขั้นตอนการเก็บข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ การทบทวน วรรณกรรม โดยทำการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการและ ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้องและเอกสารต่างๆ การศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาและวิเคราะห์เอกสารและข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสถิติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มา ยังหมู่บ้านช้าง หรือผลการศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยว อื่นหรือที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับและผล กระทบที่เกิดขึ้นกับแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้จะมีการ ศึกษาทบทวนบทความวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ท่องเที่ยวและการพยากรณ์อุปสงค์ของการท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยให้นักวิจัยสามารถพัฒนาแบบจำลอง สำหรับ รูปแบบและแนวทางการพยากรณ์อุปสงค์นักท่องเที่ยว

3. เพื่อศึกษารูปแบบการพยากรณ์จำนวน นักท่องเที่ยวและอุปสงค์ของการท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการ ท่องเที่ยวประชากรที่จะศึกษาโดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนักท่องเที่ยวคนไทยและชาวต่างชาติ หน่วยงาน ต่างๆที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากการกำหนด กลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวบริเวณพื้นที่หมู่บ้านช้างและ พื้นที่โดยรอบใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ดังตารางที่ 1

และการวางแผนและการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ และ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก จะมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิง ปริมาณและเชิงสถิติที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเพื่อให้การ ศึกษาได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ดังต่อไปนี้

2.1 การใช้แบบสำรวจหรือแบบ สอบถาม การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับการวัดระดับความสำคัญในประเด็น ต่างๆ ในด้านโลจิสติกส์และข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษา โครงการ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการสร้าง แบบสอบถามจัดสร้างแบบสอบถามตามกรอบที่ กำหนดโดยให้ครอบคลุมถึงความมุ่งหมายและลักษณะ ของการศึกษาโดยมีลักษณะ และเนื้อหาของ

แบบสอบถามซึ่งมีทั้งคำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ทศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อประเด็นที่จะศึกษาในหมู่บ้านช้าง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก การศึกษาครั้งนี้จะทำการเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เกี่ยวข้องและจะได้รับผลกระทบจากการวางแผนและการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกจะได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง ขณะที่การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการนี้ จะทำการบันทึกลงในแถบเสียงและทำการถอดข้อความจากแถบเสียงและจัดพิมพ์ลงในรายงานที่เหมาะสม

2.3 การโฟกัสกรุป การศึกษาครั้งนี้จะจัดให้มีการระดมความคิดเห็นเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการในท้องถิ่น ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนโดยจะนำเอาข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องและเหมาะสมเพิ่มมากยิ่งขึ้นรวมทั้งเพื่อให้ทราบถึงความพร้อมและผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกับผู้ที่มีส่วนได้เสีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระดมความคิดเห็นและตรวจสอบผลการศึกษาที่เก็บมาได้ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาที่มีความถูกต้องและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุดการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้การจัดโฟกัสกรุปจะช่วยให้สามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะประเด็นสำคัญที่จะช่วยให้การศึกษานี้สามารถประเมินและวิเคราะห์ ช่วยในการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความถูกต้องในทางวิชาการ โดยคำถามที่ใช้จะได้อมาจากคำถามสำหรับการวิจัยและครอบคลุมแง่มุมใน

ทุกมิติของการจัดการการท่องเที่ยวและการจัดการโลจิสติกส์ ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาที่มีความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะถูกนำมาตรวจสอบความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ก่อนที่จะนำเข้าสู่กระบวนการประมวลผล โดยข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจโดยแบบสอบถาม จะถูกนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลด้วยวิธีทางสถิติ และใช้การวิเคราะห์ทางสถิติต่างๆ โดยจะมีการวัดค่าทางสถิติ เช่น การวัดค่ากลางต่างๆ อาทิ ค่าเฉลี่ย (Mean) มัธยฐาน (Median) เป็นต้น ส่วนข้อมูลที่ได้รับในเชิงคุณภาพ เช่น ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และถอดเทป ทำการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค Content Analysis ผลที่ได้รับจะนำมาบูรณาการและทำการเชื่อมโยงเข้าด้วยกันก่อนที่จะเขียนเป็นรายงานต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.91 ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.43 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 76.53 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.48 ส่วนใหญ่อาศัยรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 21.53 ระดับเงินเดือนของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.52 ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเคยมาเที่ยวหมู่บ้านช้างแล้วอยู่ที่ ร้อยละ 72.17 และไม่เคยมาอยู่ที่ ร้อยละ 27.83 ช่วงเวลาที่มาเที่ยวในเดือนเมษายนถึงเดือนมิถุนายน จะเดินทางมาเที่ยวกับครอบครัว จำนวน 1-5 คน ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเดินทางโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 43.48 จะไม่พัก ถ้ากรณีที่เลือกพัก ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเลือกที่พักโรงแรมวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวหมู่บ้านช้างคือ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ คิดเป็น

ร้อยละ 71.30 และรับทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 19.13 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 70.00 และมีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 7-10 ปีคิดเป็นร้อยละ 40.00

ระดับความสำคัญและความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการเดินทางและการขนส่งจากตัวเมืองสุรินทร์ ไป-กลับหมู่บ้านช้าง ให้มีความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของรถประจำทางไป-กลับยังหมู่บ้านช้างอยู่ที่ 3.46 และเมื่อได้ใช้บริการแล้ว นักท่องเที่ยวให้ความพอใจมากที่สุดคือเรื่องความปลอดภัยของรถประจำทางไป-กลับยังหมู่บ้านช้าง อยู่ที่ 3.40

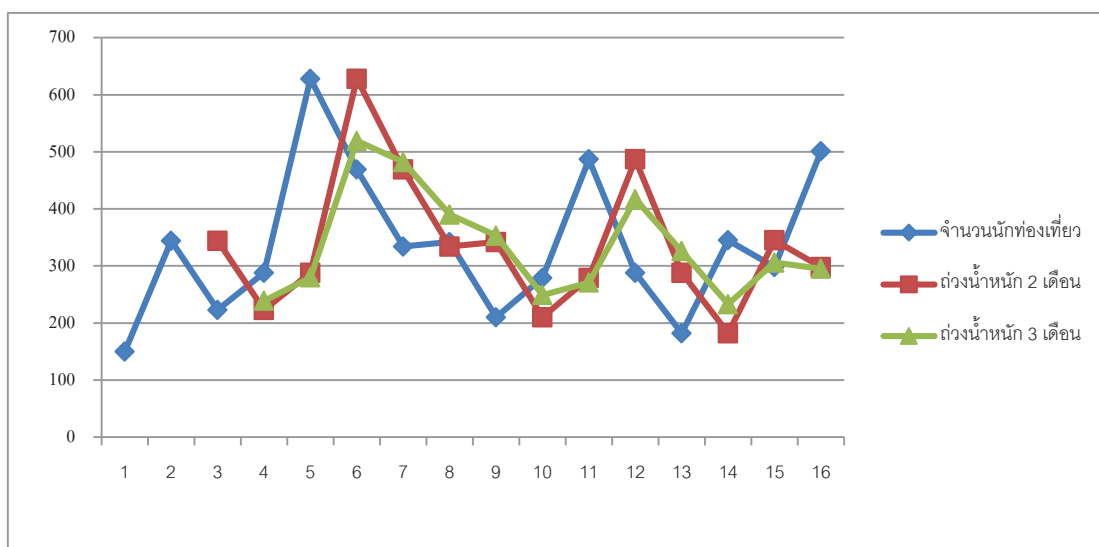
ระดับความสำคัญและความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง ให้มีความสำคัญในเรื่องของความเป็นธรรมชาติและวิถีชีวิตของชาวบ้าน อยู่ที่ 3.86 และเมื่อได้ใช้บริการแล้ว นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของกิจกรรมการฝึกช้างหลากหลายกิจกรรม อยู่ที่ 3.13 และไม่พอใจเลยคือเรื่องของผู้รับความคิดเห็นหลังใช้บริการแล้ว

ระดับความสำคัญและความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภคในแหล่ง

ท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง ให้มีความสำคัญในเรื่องของห้องน้ำและห้องสุขาอยู่ที่ 3.24 และเมื่อได้ใช้บริการแล้ว นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องระบบสาธารณูปโภคต่างๆ อยู่ที่ 2.93 และพึงพอใจน้อยที่สุดคือเรื่องของห้องสุขาและห้องน้ำ

ระดับความสำคัญและความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารให้มีความสำคัญในเรื่องของความสะดวกสบายด้านสารสนเทศ อยู่ที่ 3.40 และเมื่อได้ใช้บริการแล้ว พึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความพร้อมในระบบสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร อยู่ที่ 3.21 พึงพอใจน้อยที่สุดคือ เรื่องการประสานงานของเจ้าหน้าที่

ระดับความสำคัญและความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง ให้มีความสำคัญในเรื่องของความสะดวกรวดเร็วของการเดินทางจากตัวเมืองสุรินทร์ไปยังหมู่บ้านช้างอยู่ที่ 3.53 และเมื่อได้ใช้บริการแล้ว นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของความถี่ของยานพาหนะไปยังหมู่บ้านช้าง 3.06 พึงพอใจน้อยที่สุดคือเรื่องความสะดวกและรวดเร็วของการเดินทางจากตัวเมืองสุรินทร์ไปหมู่บ้านช้าง



ภาพที่ 1 แผนภูมิแสดงการพยากรณ์วิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ถ่วงน้ำหนัก

ข้อมูลอนุกรมเวลาจำนวนนักท่องเที่ยวของหมู่บ้านช้าง ผลการศึกษาพบว่าแบบจำลองที่เหมาะสม คือ วิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ถ่วงน้ำหนัก ดังแผนภูมิแสดงผลการพยากรณ์จำนวนนักท่องเที่ยวและค่าพยากรณ์จำนวนนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะมาเยือนหมู่บ้านช้าง พบว่า ข้อมูลอนุกรมเวลามีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าจำนวนนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

สรุปผล

ประเด็นความสำคัญและความพึงพอใจเกี่ยวกับการเดินทางและระบบการขนส่งจากตัวเมืองสุรินทร์ไป-กลับยังหมู่บ้านช้าง โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดคือเรื่อง ความปลอดภัยของรถประจำทางไป-กลับยังหมู่บ้านช้างอยู่ที่ 3.46 และเมื่อพิจารณาค่าความพึงพอใจนักท่องเที่ยวให้ความพอใจมากที่สุดคือเรื่อง ความปลอดภัยของรถประจำทางไป-กลับยังหมู่บ้านช้าง อยู่ที่ 3.40 เมื่อพิจารณาจากปัจจัยทั้งหมด ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อปัจจัยทั้งหมดอยู่ที่ 3.40 และความพึงพอใจกับปัจจัยดังกล่าวเพียงอยู่ที่ 2.80 ซึ่งถือว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังไม่ได้ได้รับความประทับใจ และความสะดวกในเรื่องเส้นทางและระบบการขนส่งจากตัวเมืองสุรินทร์ไป-กลับหมู่บ้านช้าง

เมื่อพิจารณาค่า GAP ซึ่งเป็นค่าความแตกต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจแต่ไม่มากนักหรือมีความแตกต่างน้อยที่สุดคือเรื่องของกิจกรรมการให้บริการของรถประจำทางไป-กลับยังหมู่บ้านช้างอยู่ที่ 0.05 และเมื่อพิจารณาค่าความแตกต่างที่มีค่ามากที่สุดคือเรื่องของความปลอดภัยของรถประจำทางจากตัวเมืองสุรินทร์ไป-กลับหมู่บ้านช้าง อยู่ที่ 0.45 ซึ่งในเรื่องดังกล่าวควรให้ความสนใจมากยิ่งขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวต้องใช้เส้นทางในการคมนาคม ความปลอดภัยเป็นเรื่องสำคัญ นักท่องเที่ยวต้องการที่จะได้รับความ

ปลอดภัย รับความสะดวกสบายในการคมนาคม

ประเด็นความสำคัญและความพึงพอใจเกี่ยวกับที่พัก ที่มาท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง พบว่า เมื่อพิจารณาที่ค่าความสำคัญพบว่านักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยในสถานที่พักของการมาเที่ยวหมู่บ้านช้างอยู่ที่ 3.20 มีค่าความพึงพอใจมากที่สุดคือ กิจกรรมการให้บริการอยู่ที่ 3.12 เมื่อพิจารณาปัจจัยทั้งหมดโดยรวมพบว่า โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าวเฉลี่ย 3.13 สะท้อนให้เห็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยรวมต่อความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 2.86

เมื่อพิจารณาค่า GAP หรือค่าความแตกต่างของระดับค่าความสำคัญและความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่ก่อนเข้าพักพอใจมากที่สุดหรือมีความแตกต่างน้อยที่สุดคือเรื่องของกิจกรรมการให้บริการ อยู่ที่ 0.08 เมื่อพิจารณาค่าความแตกต่างของระดับความสำคัญหรือค่าคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความปลอดภัยในการพักอยู่ที่ 0.89 เพราะความปลอดภัยด้านที่พักของนักท่องเที่ยวจะต้องได้รับการดูแลเป็นอย่างดี

ประเด็นสำคัญและความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง พิจารณาค่าความสำคัญพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวให้ความสำคัญเกี่ยวกับความเป็นธรรมชาติและวิถีชีวิตของชาวบ้าน 3.86 พิจารณาค่าความพึงพอใจมากที่สุดคือ กิจกรรมการฝึกช้างหลากหลายกิจกรรม อยู่ที่ 3.13 เมื่อพิจารณาปัจจัยทั้งหมดโดยรวมพบว่าโดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าวเฉลี่ย 3.20 สะท้อนให้เห็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่งผลต่อความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 2.67 ซึ่งถือว่าพึงพอใจน้อยกว่าเกณฑ์ที่วางไว้ซึ่งเกณฑ์ที่วางไว้ต้องไม่น้อยกว่า 3.00

เมื่อพิจารณาค่า GAP หรือค่าความแตกต่างของระดับค่าความสำคัญและความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่ก่อนเข้าพักพอใจมากที่สุดหรือมีความแตกต่างน้อยที่สุดคือเรื่องของกิจกรรม

การฝึกช้างหลากหลายกิจกรรม 0.07 เมื่อพิจารณาค่าความแตกต่างของระดับความสำคัญหรือค่าคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีผู้รับความคิดเห็นหลังการบริการอยู่ที่ 0.73

ประเด็นความสำคัญและความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบขนส่งและโลจิสติกส์การท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง เมื่อพิจารณาที่ค่าความสำคัญพบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสะดวกและรวดเร็วของการเดินทางจากตัวเมืองสุรินทร์ไปยังหมู่บ้านช้าง 3.53 พิจารณาค่าความพึงพอใจพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความถี่ของยานพาหนะไปยังหมู่บ้านช้าง 3.06 เมื่อพิจารณาปัจจัยทั้งหมดโดยรวมพบว่าโดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อยปัจจัยดังกล่าวเฉลี่ย 3.20 มีความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 2.73

เมื่อพิจารณาค่า GAP หรือค่าความแตกต่างของระดับความสำคัญและความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่ค่อนข้างพอใจมากที่สุดหรือมีค่าความแตกต่างน้อยที่สุดคือเรื่องของความปลอดภัยในการเดินทางไปยังหมู่บ้านช้างอยู่ที่ 0.06 เมื่อพิจารณาค่าความแตกต่างของระดับความสำคัญหรือค่าคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วของการเดินทางจากตัวเมืองสุรินทร์ไปยังหมู่บ้านช้างอยู่ที่ 0.40

ประเด็นสำคัญและความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภคการท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง พิจารณาที่ค่าความสำคัญพบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวให้ความสำคัญเกี่ยวกับจำนวนสุขา-ห้องน้ำ อยู่ที่ 3.24 พิจารณาค่าความพึงพอใจนักท่องเที่ยวได้เดินทางมาเที่ยวหมู่บ้านช้างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือระบบสาธารณูปโภคต่าง อยู่ที่ 2.93 เมื่อพิจารณาปัจจัยทั้งหมดโดยรวมพบว่าโดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อยปัจจัยดังกล่าวเฉลี่ย 3.30 สะท้อนให้เห็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยรวมส่งผลต่อความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 2.89 ซึ่งถือว่าพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้

เมื่อพิจารณาค่า GAP หรือค่าความแตกต่างของระดับความสำคัญและความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่ค่อนข้างพอใจมากที่สุดหรือมีค่าความแตกต่างน้อยที่สุดคือเรื่องของ บริเวณและสถานที่จอดรถ อยู่ที่ 0.23 เมื่อพิจารณาค่าความแตกต่างของระดับความสำคัญหรือค่าคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุดจำนวนสุขา-ห้องน้ำ อยู่ที่ 0.57

ประเด็นความสำคัญและความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารการท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง เพื่อพิจารณาที่ค่าความสำคัญพบว่า ส่วนใหญ่ที่มาท่องเที่ยวให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสะดวกสบายด้านสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร อยู่ที่ 3.40 พิจารณาค่าความพึงพอใจพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกสบายด้านสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร อยู่ที่ 3.21 พิจารณาปัจจัยทั้งหมดโดยรวมพบว่าโดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยดังกล่าวเฉลี่ย 3.26 ความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 3.15

เมื่อพิจารณาค่า GAP หรือค่าความแตกต่างของระดับความสำคัญและความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่ค่อนข้างพอใจมากที่สุดหรือมีค่าความแตกต่างน้อยที่สุดคือเรื่องของ ความพร้อมในระบบสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารอยู่ที่ 0.13 เมื่อพิจารณาค่าความแตกต่างของระดับความสำคัญหรือค่าคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด คือ การติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่รวดเร็วอยู่ที่ 0.47

ผลการศึกษารูปแบบการพยากรณ์ที่เหมาะสมคือข้อมูลอนุกรมเวลาจำนวนนักท่องเที่ยวของหมู่บ้านช้าง แบบจำลองที่เหมาะสม คือ วิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ถ่วงน้ำหนัก ซึ่งการพยากรณ์จำนวนนักท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะมาเยือนหมู่บ้านช้าง พบว่า ข้อมูลอนุกรมเวลามีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น คืออีก 10 ปี ข้างหน้าจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า 3 แสนคน/ปี และสะท้อนให้เห็นว่าจำนวนนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะครั้งนี้

1. บริเวณพื้นที่ศูนย์ศึกษาควรมีการทำความสะดวกและมีป้ายบอกสถานที่ต่างๆ รวมถึงสถานที่ที่ทั้งขณะภายในศูนย์ศึกษา
2. ควรมีรถรับส่งนักท่องเที่ยวจากตัวเมืองสุรินทร์ไปยังหมู่บ้านช้าง
3. สถานที่จอดรถ ควรมีการขยายสถานที่จอดรถและการจัดระเบียบของรถเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในช่วงเทศกาล นอกจากนี้แล้วควรมีระบบรักษาความปลอดภัยด้วย
4. ห้องน้ำ – สุขา มีจำนวนไม่เพียงพอและไม่สะอาด ควรมีการปรับปรุงให้ดีและเพียงพอ
5. ควรมีร้านอาหารที่สะอาดเพื่อบริการลูกค้า
6. ควรมีป้ายบอกทางตามเส้นทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว เพื่อความสะดวกและเข้าถึงเร็วของนักท่องเที่ยว
7. ควรมีโครงการมัคคุเทศก์ประจำศูนย์เพื่อการสื่อสารหลายภาษา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรมุ่งเน้นกลุ่มชาวต่างชาติ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริง
2. ควรมีการศึกษาการพัฒนากระบวนการโลจิสติกส์กับการท่องเที่ยวหมู่บ้านช้างอย่างยั่งยืน
3. ควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวหมู่บ้านช้างโดยการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวิถีการดำรงชีวิตและเชิงอนุรักษ์

เอกสารอ้างอิง

- มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และคณะ. (2549). การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืนในกลุ่มแม่น้ำโขง 2. เชียงใหม่ : สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2551). บทบาทของโลจิสติกส์และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านช้างล้านช้างอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2552). แผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว 2553. สืบค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2555, จาก <http://www.tourism.go.th>.
- สำนักงานสถิติจังหวัดสุรินทร์. (2555). ข้อมูลสถิติด้านการท่องเที่ยวจังหวัดสุรินทร์. สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2555, จาก [http:// www.surin.nso.go.th/surinpao.org](http://www.surin.nso.go.th/surinpao.org).
- ศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์. (2556). สถิตินักท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง. สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2556, จาก <http://www.surinpao.org>.