

Executive Summary

การท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้หลักให้กับประเทศ เพราะอุตสาหกรรมนี้มีความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมอื่น ในห่วงโซ่ เช่น การขนส่ง โรงแรม ภัตตาคาร และ การขายของที่ระลึก นักท่องเที่ยวเข้าเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเพิ่มขึ้นทุกปี การรู้ถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวจะช่วยให้การจัดการเรื่องอุปทานของผู้ให้บริการ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก คือ การพัฒนาโมเดลทำนายความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย (Tourism Demand Model-TDM) และ โมเดลโลจิสติกส์การท่องเที่ยว (Tourism Logistics Model-TLM) เพื่อนำไปใช้ในการวางแผน และ กำหนดนโยบายของโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไป

ในการพัฒนา TDM นั้นได้ใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลนักท่องเที่ยวเข้าที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยระหว่างปี 2551-2553 จำนวน 84,302 คน แบ่งเป็น 5 กลุ่มตามทวีป ที่นักท่องเที่ยวอาศัยอยู่ คุณลักษณะถิ่นที่อยู่ จากข้อมูลตัวอย่างพบว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวจากเอเชียมากที่สุด คิดเป็น 60.32% รองลงมาได้แก่ ทวีปยุโรป คิดเป็น 24.17% และทวีปอเมริกาคิดเป็น 7.66% ตามลำดับ และมีจำนวนนักท่องเที่ยวจากทวีปแอฟริกา น้อยที่สุดคิดเป็น 1.96%

ความต้องการของนักท่องเที่ยว (tourism demand) วัดจากค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าประเทศไทย ในการนี้ได้แบ่งนักท่องเที่ยวทั้งหมดเป็น 3 ชั้น (class) ตามค่าใช้จ่ายในประเทศไทย คือ นักท่องเที่ยวชั้นที่ 1 2 และ 3 ชั้นตอนต่อมานำข้อมูลแต่ละกลุ่มทวีปไปสร้าง TDM โมเดลโดยใช้ Bayesian Network ได้โมเดลทั้งสิ้น 5 โมเดล ผลการทดสอบความถูกต้อง ค่า precision และ recall ของ TDM โมเดลทั้ง 5 อยู่ในเกณฑ์ดี คือ ความถูกต้องในการทำมีค่าสูงกว่า 80% โมเดล TMD ทั้ง 5 นั้นสามารถทำนายได้ค่าถูกต้องสูงมากสำหรับนักท่องเที่ยวชั้นที่ 1 และ 2 และ ทำนายได้ค่าถูกต้องปานกลางค่อนข้างสูง สำหรับนักท่องเที่ยว ชั้นที่ 3

ผลการทำนายของโมเดล คือ นักท่องเที่ยวในแต่ละทวีปจะมีความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยว และมีคุณลักษณะในการใช้จ่ายต่างกัน เช่นนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปส่วนใหญ่จะเดินทางเข้ามาพักในระยะยาวตั้งแต่ 2 สัปดาห์ขึ้นไป เดินทางโดยเครื่องบินในประเทศ ขณะที่นักท่องเที่ยวจากทวีปอเมริกาส่วนใหญ่จะเดินทางมา พัก 4-6 วัน จังหวัดที่เดินทางท่องเที่ยวมากที่สุดคือ กรุงเทพฯ รองลงมาคือ ชลบุรี (พัทยา) นักท่องเที่ยวจากทวีปเอเชีย นิยมเข้ามาพักระยะสั้นและซื้อสินค้าราคาไม่แพง (<15000 บาท) กรณีของนักท่องเที่ยวจากทวีปอเมริกา จะเดินทางเข้ามาพักในระยะยาว 10 วันขึ้นไป เดินทางโดยเครื่องบินในประเทศ นักท่องเที่ยวจากทวีปนี้มีค่าใช้จ่ายสำหรับที่พัก และ ซื้อสินค้าราคาแพงกว่าทวีปเอเชีย สำหรับนักท่องเที่ยวจากตะวันออกกลางส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และนิยมซื้อสินค้าราคาสูงกว่าทวีปเอเชีย นักท่องเที่ยวจากทวีปแอฟริกา นิยมเข้ามาพักระยะสั้น ค่าใช้จ่ายค่าอาหาร และการซื้อสินค้าจะมีมูลค่าสูงกว่า 15,000 บาท

การศึกษาโมเดลโลจิสติกส์การท่องเที่ยว เป็นการศึกษาโดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูล Corpus (www.bol.co.th/corpus) โดยเลือกจากหมวดโรงแรมและภัตตาคาร และหมวดบริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งและบริการด้านการท่องเที่ยว จำนวนผู้ประกอบการ 84,347 ราย จากการศึกษาพบว่าโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะเป็นการเคลื่อนย้ายการให้บริการที่มากับสินค้ามากกว่าตัวสินค้า และสินค้าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวบางอย่างจะไม่มีตัวตนได้แก่ เงินตรา และสารสนเทศ ตัวแบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในการศึกษานี้แบ่งเป็น 5 ประเภท

ระบบโลจิสติกส์ในสถานที่ทำงาน (Workplace Logistic) จากการศึกษาพบว่าจำนวนผู้ประกอบการ เฉพาะด้านการท่องเที่ยวมีทั้งสิ้น 17,579 ราย แต่มีกิจการที่ยังคงดำเนินการอยู่เพียง 9,920 (ร้อยละ 56.43) ธุรกิจ มีขนาดเล็กดังนั้นระบบระบบโลจิสติกส์ในสถานที่ทำงานในเชิงกายภาพจึงไม่ซับซ้อน แต่บุคลากรจะต้องมีความรู้และทักษะที่หลากหลายในการให้บริการ เช่น การตลาด การบริการ การใช้ภาษา การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร

โลจิสติกส์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึงการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก โครงสร้างพื้นฐาน กายภาพเพื่อให้การจัดการวัตถุดิบ คลังสินค้า และการขนส่ง เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาโลจิสติกส์ด้านนี้จะต้องมีการพัฒนาทั้งในระดับประเทศและระดับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศและสารสนเทศ ในระดับประเทศรัฐบาลกลางจะต้องมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานหลักของประเทศ ในระดับท้องถิ่นจะเน้นการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

โลจิสติกส์องค์กรของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีความสำคัญเนื่องจากมีหน่วยงาน บุคลากรเกี่ยวข้อง จำนวนมาก เช่น ผู้บริโภค ผู้จัดจำหน่าย ตัวกลาง ได้แก่ บริษัทนำเที่ยว ตัวแทนบริษัทนำเที่ยว และภาครัฐ โลจิสติกส์องค์กรของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีลักษณะเป็นเครือข่าย เนื่องจากแต่ละธุรกิจจะต้องสร้างความสัมพันธ์ทั้งในระดับเดียวกันและความสัมพันธ์ต่างระดับเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินการ ลดจำนวนสินค้าคงคลังแต่สามารถจัดหาได้ทันตามการเปลี่ยนแปลงอุปสงค์ และเพื่อให้ได้ประโยชน์จากการประหยัดต่อขนาดการผลิต (Economy of Scale) ขณะที่รัฐบาลและองค์กรจัดการด้านการท่องเที่ยว จะต้องเป็นหน่วยงานที่อำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวและสนับสนุนผู้ประกอบการ

โลจิสติกส์ในบ่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยกิจกรรมหลัก ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงตั้งแต่การจัดการสินค้าและบริการไปถึงผู้บริโภคและกิจกรรมสนับสนุน กิจกรรมหลักในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะเป็นการ รวบรวม จัดหา แล้วนำมาจัดเป็นการท่องเที่ยวเหมาจ่าย (Package Tour) หรือจัดการท่องเที่ยวตามวัตถุประสงค์เพื่อเสนอไปยังผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยว โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของบ่วงโซ่แห่งคุณค่าของการเดินทางและการท่องเที่ยวเท่านั้นโดยเน้นไปที่กิจกรรมหลัก คือ การให้บริการ เมื่อนักท่องเที่ยวมาถึง การขนส่ง การให้บริการเมื่อนักท่องเที่ยวสิ้นสุดการเดินทางด้วยความพึงพอใจ อย่างไรก็ตามการที่นักท่องเที่ยวจะมีความพึงพอใจ ผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญกับกิจกรรมสนับสนุนและองค์ประกอบอื่นๆ ในบ่วงโซ่คุณค่า โดยการเอาใจใส่และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

โลจิสติกส์ในบ่วงโซ่อุปทานเป็นโลจิสติกส์ที่พบมากในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จะเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการจำนวนมาก จากการศึกษาพบว่าบริษัทที่เชื่อมโยงในบ่วงโซ่อุปทานจำนวน 84,347 ราย โดยดำเนินการด้านโรงแรม ที่พัก มากที่สุด คือ 21,870 ราย (ร้อยละ 25.93) รองลงมา ได้แก่ ภัตตาคาร ร้านอาหารและบาร์ ธุรกิจจัดการท่องเที่ยว บริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งและท่องเที่ยวและบริการเกี่ยวข้องเนื่องกับการขนส่งอื่นๆ

โลจิสติกส์ในระดับโลกของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ปัจจุบันการจัดการโลจิสติกส์ในระดับโลกจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผ่านเว็บไซต์เป็นตัวกลางในการติดต่อจึงไม่มีข้อจำกัดด้านภูมิศาสตร์ ดังนั้นธุรกิจการท่องเที่ยวจะดำเนินการโดยผู้ประกอบการรายใหญ่ของโลก และมีการรวมตัวเป็นเครือข่ายในระดับโลก เช่น สายการบินพันธมิตร (Airline Alliance) และโรงแรมในเครือ (Chain hotel) เป็นต้น

การพัฒนาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของประเทศไทย ควรจะเริ่มจากการพัฒนาในระดับจุลภาคซึ่งผู้ประกอบการสามารถดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพด้วยตนเองจนถึงการกำหนดนโยบายระดับมหภาคซึ่งเกี่ยวข้องกับหลายองค์กรและสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ

นโยบายโลจิสติกส์ในสถานที่ทำงานเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพรวมทั้งการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มี ความรู้ ความสามารถและทักษะที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

รัฐบาลจะต้องเป็นผู้กำหนดนโยบายโลจิสติกส์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเริ่มจากการจัดทำแผนแม่บทโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ครอบคลุมการรองรับการเป็นประชาคมอาเซียน การบูรณาการนโยบายเศรษฐกิจ นโยบายการท่องเที่ยว เข้ากับนโยบายด้านโลจิสติกส์และการขนส่ง รวมทั้งแก้ปัญหาในระยะสั้นเกี่ยวกับข้อติดขัดโลจิสติกส์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่พบในปัจจุบัน เช่น ปรับปรุงการเชื่อมต่อตั้งแต่จุดที่ถือเป็นประตูเข้าสู่ประเทศไปยังจุดหมายปลายทาง

สำหรับนโยบายที่สามารถดำเนินการโดยภาคส่วนทั้งรัฐบาลกลางและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดเล็ก การเชื่อมโยงธุรกิจทุกภาคส่วนในบ่วงโซ่อุปทาน การเชื่อมต่อ การขนส่งสาธารณะ และ พัฒนาระบบสารสนเทศ

เนื่องจากนโยบายโลจิสติกส์ในระดับโลกจะมีการรวมกลุ่มโดยผู้ประกอบการขนาดใหญ่ ดังนั้นนโยบายในระยะสั้นสำหรับธุรกิจทั่วไป คือ การเข้าร่วมเป็นบริษัทในเครือ พันธมิตรทางธุรกิจ และการทำตลาดเฉพาะทาง (Niche Market) ซึ่งบริษัทในระดับโลกไม่มีความถนัด

นิยามศัพท์

Main purpose of trip วัตถุประสงค์หลัก เป็นวัตถุประสงค์ของการเดินทางเข้ามาในประเทศไทย คุณลักษณะหลักของนักท่องเที่ยวที่เข้ามานั้นเกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวเกิดขึ้นในประเทศ สำหรับผู้ที่เดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทยนั้นไม่จัดว่าเป็นนักท่องเที่ยว ตัวแปรของวัตถุประสงค์หลักของการเดินทาง ได้แก่ การทำธุรกิจ การประชุม การท่องเที่ยวในวันหยุด การเยี่ยมญาติ การศึกษาและการฝึกอบรม การแพทย์และสุขภาพ การปฏิบัติศาสนกิจ การเลือกซื้อสินค้า และ อื่นๆ

Destination of trip จุดหมายของท่องเที่ยว ได้แก่ สถานที่ที่เดินทางไปท่องเที่ยวซึ่งเป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจเดินทาง

Excursionist (visitor) นักทัศนาจร คือ ผู้ที่ท่องเที่ยวไปกลับภายในวันเดียว การเดินทางไม่พักค้างคืน

Inbound visitor นักท่องเที่ยวขาเข้า คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าและ ออกจากประเทศไทย และมีกิจกรรมท่องเที่ยว ในประเทศ

International tourism การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ การเดินทางท่องเที่ยวไปในต่างประเทศโดยมิได้มีวัตถุประสงค์ เพื่อหารายได้ในประเทศนั้นๆ

International tourism expenditure ค่าใช้จ่ายจากการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวจากประเทศหนึ่งนำไปใช้จ่ายในต่างประเทศ ได้แก่ ค่าพาหนะ ค่าที่พัก ค่าซื้อสินค้า และ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในแหล่งท่องเที่ยว ทั้งนี้ไม่รวมถึงค่าโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ

Tourism การท่องเที่ยวเป็นปรากฏการณ์ทางสังคม ประเพณี และ เศรษฐกิจซึ่งทำให้เกิดการเคลื่อนที่ประชาชนไปยังประเทศ หรือ สถานที่ที่ไม่ได้อยู่อาศัยเป็นประจำ โดยมีเป้าหมายส่วนตัว หรือ การดำเนินธุรกิจ และ การท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการใช้จ่าย

Tourism expenditure ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว คือ ปริมาณการใช้จ่ายสำหรับการจัดหาสินค้าหรือ การบริการทางการท่องเที่ยว รวมทั้งสิ่งที่มีมูลค่า สำหรับการใช้ส่วนตัว หรือ ให้ผู้อื่น ตลอดการเดินทางท่องเที่ยว

Tourism industries อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมการผลิตสินค้า หรือ การบริการทางการท่องเที่ยวที่มีคุณลักษณะพิเศษที่ เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ คือ ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ซึ่งค่าใช้จ่ายสำหรับสินค้าและบริการนี้ จะเป็นตัวแทนที่สำคัญของการแบ่งส่วนของสินค้าอุปทานในด้านเศรษฐกิจ เวื่อนไข่นี้หมายถึง อุปทานของสินค้าทางการท่องเที่ยวจะมีปริมาณลดลงเมื่อปราศจากนักท่องเที่ยว

Tourist นักท่องเที่ยว บุคคลที่เดินทางมาจากถิ่นพำนักถาวรของตนไปยังสถานที่หนึ่ง โดยมีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน ด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือ

หารายได้และให้หมายความรวมถึงผู้รับบริการหรือความสะดวกจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยเสียค่าบริการด้วย

Tourism product สินค้าการท่องเที่ยว คือ การรวมกันของหลายภาคส่วน ได้แก่ คุณลักษณะของสถานที่ที่ไปเที่ยว ชนิดของการเดินทาง ชนิดของที่พัก กิจกรรมที่เป่าหมายการเดินทาง เพื่อบรรลุความสนใจหลัก เช่น ท่องเที่ยวธรรมชาติ (nature tour) ท่องเที่ยวแหล่งประวัติศาสตร์ ท่องเที่ยวเมืองสำคัญ ชมกีฬา ชายทะเล