

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสถานการณ์ท่องเที่ยวสำหรับการท่องเที่ยวของประเทศไทยและประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง (GMS) ซึ่งในการศึกษาครอบคลุม กัมพูชา สปป.ลาว สหภาพพม่า และไทย (2) สร้างเกณฑ์เทียบสมรรถนะระดับประเทศ และจังหวัดท่องเที่ยวหลัก (3) เปรียบเทียบสมรรถนะระบบโลจิสติกส์สารสนเทศของประเทศไทยกับประเทศสิงคโปร์ (4) เพื่อนำเสนอแนะกลยุทธ์ในการจัดการระบบจัดบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของประเทศไทยและในประเทศอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงให้มีคุณภาพทัดเทียมและเหนือกว่าประเทศคู่แข่ง และ (5) สร้างระบบฐานข้อมูล

การศึกษารวมของการท่องเที่ยวในประเทศลุ่มแม่น้ำโขง ได้แก่ กัมพูชา สปป.ลาว สหภาพพม่า และไทย เพื่อให้เข้าใจถึงขนาดของเศรษฐกิจท่องเที่ยว และแนวโน้มการท่องเที่ยวในอนาคต จากมุมมองโลจิสติกส์พบว่า ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงทางอากาศ โดยผู้เดินทางจากนานาประเทศที่เข้าสู่ภูมิภาคส่วนใหญ่จะต้องผ่านไทย แต่มีเวียดนามซึ่งมีแนวโน้มจะสร้างตัวเป็นศูนย์กลางเพื่อรับนักท่องเที่ยวจากทวีปอเมริกา การพยากรณ์อนาคตของนักท่องเที่ยวภูมิภาคนี้พบว่ามีแนวโน้มที่สดใส การเจริญเติบโตด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคจะมีแนวโน้มการขยายตัวสูงกว่าอัตราการขยายตัวของโลกและเป็นการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยระหว่างร้อยละ 7.5 ถึง 15.7 ใน 5 ปีที่ผ่านมา โดยที่เวียดนามและกัมพูชามีอัตราการเติบโตเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน 2 อันดับแรก

ส่วนของการจัดการโลจิสติกส์ด้านซัพพลาย เริ่มด้วยการวิเคราะห์เทคโนโลยีสารสนเทศ และเปรียบเทียบศักยภาพของการใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของไทยกับสิงคโปร์ พบว่า เว็บไซต์ของสิงคโปร์และของไทยมีความน่าดึงดูดใจทัดเทียมกัน แต่ในแง่การใช้งาน สิงคโปร์มีรายการย่อยมากกว่าไทย 300 รายการ และมีการบูรณาการข้อมูลดีกว่า และการศึกษาเว็บไซต์ของเอกชนไทยที่ทำธุรกิจด้านการท่องเที่ยว เป็นการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลของเว็บไซต์จำนวน 79 เว็บไซต์พบว่า เว็บไซต์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 88.61) ไม่มีแผนผังเว็บไซต์ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการออกแบบสถาปัตยกรรมสารสนเทศและช่วยในการค้นหา เว็บไซต์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 81.01) ยังไม่เปิดให้จองบริการผ่านระบบออนไลน์

การศึกษาโลจิสติกส์เชิงพื้นที่แบ่งเป็น 3 ระดับด้วยกันคือ ระหว่างประเทศ จุดผ่านแดน ระดับเมือง และชุมชนทั้งนี้ได้มีการจัดทำเกณฑ์และดัชนีเปรียบเทียบสมรรถนะและดัชนีเพื่อประเมินความพร้อมของแต่ละพื้นที่ การศึกษาในเรื่องการเคลื่อนย้ายของนักท่องเที่ยวชายแดนพบว่า มีวิธีการ

ปฏิบัติที่แตกต่างกัน และด้านอรัญประเทศมีแนวทางปฏิบัติที่ดีสามารถส่งนักท่องเที่ยวผ่านแดนอย่างมีประสิทธิภาพสูง 10-45 วินาทีต่อคน การศึกษาระบบโลจิสติกส์ ณ จุดผ่านแดนยังพบว่า ระบบผ่านแดนได้ค่อยๆ ปรับจากการตรวจสอบและอนุญาตไปเป็นการให้บริการมากขึ้นแต่มาตรฐานการให้บริการ (ตามเกณฑ์สมรรถนะที่ทีมวิจัยกำหนด) ยังเหลื่อมล้ำกันอยู่ระหว่างจุดผ่านแดนทั้งนี้ เนื่องจากการจัดการและเทคโนโลยีที่ใช้

การศึกษาระบบโลจิสติกส์ของเมืองเชียงใหม่พบว่าเชียงใหม่มีระบบคมนาคมต่อเชื่อมกันค่อนข้างสมบูรณ์ และเชียงใหม่ยังไม่มีปัญหาโลจิสติกส์สำหรับนักท่องเที่ยวในเวลาปกติ ในกรณีของ mass tourism สามารถจัดการการท่องเที่ยวที่มีรสนิยมการเดินทางต่างกันได้ดี การวิเคราะห์การจัดการพบว่ายังไม่มีปัญหามากนักเมื่อเทียบกับกรุงเทพฯ เวลารถติดในเชียงใหม่คิดเป็นร้อยละ 3-5 ของเวลาปฏิบัติงานของยานยนต์ ในขณะที่ในกรุงเทพฯ เวลารถติดคิดเป็นร้อยละ 20-30 ของเวลาปฏิบัติงาน และจะมีปัญหาเฉพาะในช่วงงานประเพณี เช่นสงกรานต์และลอยกระทง ซึ่งจะทำให้มียานพาหนะเพิ่มขึ้นร้อยละ 60 และ 20 ตามลำดับ

การศึกษาด้านโลจิสติกส์เชิงพื้นที่ในระดับชุมชนห้าแห่งคือ บ้านแม่กำปอง บ้านผานกกก บ้านแม่กลางหลวง บ้านห้วยฮี้ และบ้านปลายโพงพาง พบว่า จุดอ่อนของการท่องเที่ยวชุมชนอยู่ที่ข้อมูลที่จะช่วยทำให้การท่องเที่ยวชุมชนเป็นไปด้วยความสะดวกและสบาย (ตามสภาพ) ฯลฯ และการที่ชุมชนไม่มีกระบวนการที่จะเอานักท่องเที่ยวออกมาอย่างรวดเร็วในกรณีฉุกเฉิน

การศึกษาคความพึงพอใจต่อระบบโลจิสติกส์ในเมืองท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ พนมเปญ เสียมเรียบ เชียงใหม่ ย่างกุ้ง เวียงจันทน์ และหลวงพระบาง เป็นการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติ ในอนุภูมิภาคสุ่มแม่น้ำโขง 3,841 ตัวอย่างตามเกณฑ์สมรรถนะที่กำหนด ทุกเมืองมีปัญหาโลจิสติกส์ในกรณีฉุกเฉิน เช่น รถเสีย อุบัติเหตุ เมืองที่มีปัญหาราจร้ายน้อยที่สุดก็คือ หลวงพระบาง เมืองที่ขาดแคลนบริการโลจิสติกส์ที่สุด คือ ย่างกุ้ง เมืองที่มีค่าคะแนนโลจิสติกส์ที่ดีที่สุดคือ เชียงใหม่

ในด้านการไหลของข้อมูล เมืองเชียงใหม่มีจุดเด่นที่ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ที่พักและอาหาร แต่มีจุดอ่อนที่ข้อมูลการขนส่ง เมืองอื่นๆ ในอนุภูมิภาคมีปัญหาด้านข้อมูลในระดับเดียวกันทุกเมือง ยกเว้นย่างกุ้งมีปัญหา最多ในทุกเรื่อง ทางด้านโลจิสติกส์การเงินพบว่า ไทยมีปัญหาในเรื่องของการคืนค่าภาษีเท่านั้น เมืองอื่นๆ มีปัญหาใกล้เคียงกันทุกเรื่อง โดยเฉพาะการใช้เช็คเดินทางและเครดิตการ์ด ส่วนย่างกุ้งมีปัญหา最多ทุกเรื่อง โดยทั่วไปแล้วทุกประเทศได้คะแนนระบบโลจิสติกส์ต่ำกว่าคะแนนความพึงพอใจในด้านแหล่งท่องเที่ยว

การศึกษานี้มีข้อเสนอแนะหลายประการได้แก่ ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยว ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อเสนอปรับปรุงกระบวนการโลจิสติกส์พื้นฐาน ตั้งแต่การให้ข้อมูลขอวีซ่า ไปจนถึงการเชื่อมโยงจุดท่องเที่ยวต่างๆ ข้อเสนอแนะด้านเครือข่ายและระบบข้อมูล

โลจิสติกส์ รวมทั้งการจัดการบริหารโลจิสติกส์ในระดับชาติ เช่น ประเทศไทยควรจัดให้มี Visa online ใน 5 ภาษา ควรจัดให้มีการตรวจลงตรา Visa บนรถไฟหรือรถบัส ควรมีการให้ข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวที่ไม่มีการเดินทางเป็นกลุ่มมากขึ้น งานวิจัยนี้ยังได้เสนอให้มีการศึกษาระบบโลจิสติกส์เฉพาะกลุ่มตลาด เช่น ตลาดคนไทย ตลาด MICE การศึกษาเพื่อจัดการโลจิสติกส์ที่เชื่อมโยงแหล่งมรดกโลก เป็นต้น

ABSTRACT

This study, supported by the National Research Council, aims to 1) review tourism in the Greater Mekong Sub region (GMS) including Cambodia, Lao PDR, Myanmar, Thailand and Vietnam, 2) construct benchmarking criteria for assessing international links through border check points and major tourism cities, 3) compare tourism information systems (in particular, the websites of Thailand and Singapore), 4) recommend strategies for tourism logistics, and 5) create a GMS tourism database.

Thailand is an international hub for the GMS although Vietnam is growing in importance and will soon establish itself as another hub as Pacific traffic from the Americas grows. Tourism growth in the past five years was impressive ranging from 7.5 to 15.7 percent with Vietnam and Cambodia showing the highest growth rates. Looking into the future, the prospect remains bright as the expected growth for Asia and Pacific tourism is higher than the world's.

Supply side analysis started with an investigation into information logistics. Comparing Thai websites with Singaporean websites revealed that both were attractive but Singapore's official website has 300 more sub-functions and were better integrated. Examining the 79 websites of the private sector found that 88.61 percent had no website design plan which is an important component for information architecture and 81.01 percent cannot engage in online trade.

Three levels of area-based studied were undertaken. Two border check points at Aranyaprathed and Nong Khai were compared. The Aranyaprathed check point was very efficient, capable of processing visitors at rates of 10-45 seconds per visitor. Border procedure are gradually transforming from an approval system to a service system, but services at the two border check points are still quite different owing to management and technology.

Our study of the logistics of Chiang Mai city indicated that Chiang Mai has a relatively well-connected communication system and mass tourism can be competently managed. In normal times, traffic jam in Chiang Mai account for only 3-5 percent of travel time compared to 20-30 percent for Bangkok. However, during festivals seasons, the traffic situation in Chiang Mai deteriorates rapidly. There are 20-60 percent more vehicles on the road during the Songkran and Loy Krathong festivals.

To analyze community-levels logistics, five communities were selected -- Mae Kampong, Buak Tuei, Mae Klang Luang, Huey Hee and Plai Phong Phang. The biggest logistical weakness in community-based tourism is the limited ability to quickly transfer tourists out of the village in case of emergency. In addition, the provision of information to enable a reasonably comfortable stay is all weak.

Benchmarking major GMS tourist cities (Phnom Penh, Siem Reap, Yangon, Vientiane and Chiang Mai) by interviewing 3841 international tourists according to a set of common criteria revealed that all cities were perceived to be less prepared in emergency such as car accidents or technical breakdowns. Luang Prabang has the fewest traffic problems. Yangon is the city with the greatest logistical obstacles and Chiang Mai has the best scores in most areas.

For information flow, Chiang Mai has the best information on attractions, accommodation and food but is less impressive on communication and transport. Other GMS cities tended to have the same degree of information problems as each other except Yangon which has serious problems in all aspects. Financially, Yangon faces the greatest logistical problems because it is sanctioned by western countries, and as a result, travelers' cheques and credit cards are not accepted. Thailand has VAT return problem and all cities have lower scores for logistics than for attractions.

A large number of recommendations are offered including human resource development and strategies for basic logistics and network improvements. For example, Thailand should provide visa online in at least 5 languages. Border crossing could be process on the train or the bus as the coach leaves Udonthani. There should be more logistics information for FIT (Free Individual Tourists). The study also suggest further studies which are group focused rather than area focused such as logistic studies of domestic tourists, MICE tourism, and logistics for linking world heritage sites.