

## บทคัดย่อ

การศึกษาแนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจังหวัดสงขลามีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา ทั้งบริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่สำคัญ รวมถึงกระบวนการในการให้บริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวและดำเนินการเทียบเคียงสมรรถนะระหว่างโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา กับแหล่งท่องเที่ยวที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศทางด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว คือ จังหวัดภูเก็ต โดยมุ่งเน้นเทียบเคียงในกระบวนการทำงาน (Process Benchmarking) เพื่อประเมินและวิเคราะห์ความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากการเทียบเคียง และนำเสนอแนวทางที่จะส่งเสริมให้บริการท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลาดีขึ้นในอนาคต

วิธีการศึกษาโดยศึกษาภาพรวมของการท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา ด้านโลจิสติกส์ร่วมกับกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Process Benchmarking) โดยในที่นี้ คือ จังหวัดภูเก็ต โดยใช้ข้อมูลด้านนโยบายของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา แผนยุทธศาสตร์ระดับจังหวัดสงขลา และภูเก็ต ร่วมกับแบบสอบถามนักท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา และภูเก็ต เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน

ผลของการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวภายในจังหวัดภูเก็ตทั้งชาวไทยและต่างชาติมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวภายในจังหวัดสงขลาทั้งชาวไทยและต่างชาติ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการจัดการโลจิสติกส์ ได้แก่ การจัดการไหลเวียนด้านกายภาพ ด้านสารสนเทศและด้านการเงิน ด้วยการทดสอบค่าสถิติด้วยวิธีแมนท์วิทนี พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยในภูเก็ตมีความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญ โดยการจัดการไหลเวียนด้านการเงินได้รับความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกายภาพ และด้านสารสนเทศที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในภูเก็ตมีความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน โดยการจัดการไหลเวียนด้านการเงินได้รับความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสารสนเทศ และด้านกายภาพ โดยจังหวัดสงขลา มีศักยภาพในเรื่องการจัดการทางด้านอาหาร และจังหวัดภูเก็ตมีศักยภาพในเรื่องการจัดการทางด้านความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว และเมื่อพิจารณาถึงปัญหาด้านการใช้บริการเว็บไซต์ คือ เมื่อทำการสำรวจข้อมูลเว็บไซต์จากการพิมพ์คำสำคัญว่า “ท่องเที่ยวภูเก็ต” และ “Tourism Phuket” ไปพร้อมกัน พบว่า จำนวนหน้าเว็บเพจที่พบ คือ 19,7000,000 และ 17,200,000 ตามลำดับ ในขณะที่เมื่อพิมพ์คำสำคัญว่า “ท่องเที่ยวสงขลา” และ “Tourism Songkhla” ไปพร้อมกัน พบว่า จำนวนหน้าเว็บเพจที่พบ คือ 11,4000,000 และ 876,000 ตามลำดับ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมาก แสดงให้เห็นถึงการเข้าถึงของข้อมูลที่นักท่องเที่ยวที่ต้องการท่องเที่ยวภูเก็ตมีการเข้าถึงข้อมูลที่มากกว่าจังหวัดสงขลาอย่างมาก

จากผลการศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ ทั้งการไหลเวียนทางด้านกายภาพ สารสนเทศ และการเงินร่วมกับการจัดรูปแบบการท่องเที่ยวที่นอกเหนือจากการท่องเที่ยวเพื่อการช้อปปิ้งในเขตอำเภอหาดใหญ่และสะเดา เช่น การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ โดยการจัดโปรแกรมทัวร์ไหว้พระวัดที่มีชื่อเสียงและความสำคัญด้านประวัติศาสตร์และอารยธรรมของจังหวัด การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เช่น การจัดโปรแกรมทัวร์เกาะหนู-เกาะแมว เป็นต้น อีกทั้งการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ส่งเสริมยุทธการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ ร่วมกับการจัดให้มีการสัมมนาระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทางด้านการท่องเที่ยว โดยร่วมมือกันทั้งด้านการบริหาร การประชาสัมพันธ์ โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมกับโปรแกรมทัวร์ที่มีความหลากหลายมิติ เพื่อพัฒนาให้เป็นระบบ One Stop Service ด้านการท่องเที่ยว เป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อสร้างความเข้มแข็งในชุมชน การสร้างงานและการเพิ่มรายได้แก่ผู้ประกอบการในพื้นที่ และปลูกฝังจิตสำนึกของคนในพื้นที่ในการเป็นเจ้าของบ้านที่ดีที่สามารถรักษากลักรักษ์ของวัฒนธรรมและธรรมชาติตลอดไป

## Abstract

The study of logistics development for tourism in Songkhla is to investigate basic data on logistics aspects for tourism and compare the efficiency of logistics for tourism in Songkhla and that one in Phuket emphasizing on process of benchmarking. The study will suggest solutions to promote better tourism in Songkhla in the future.

This study investigates the overall of tourism in Songkhla and logistic aspects including comparing with the process benchmarking in Phuket. The study mainly obtained information from the Ministry of tourism and Sports, strategic plan of Songkhla and Phuket, gaining information from the questionnaire from tourists in Songkhla and Phuket.

The result of the study reveals that both Thai and foreign tourists in Phuket have more expenses than those one in Songkhla. When compared the satisfaction in terms of logistics management which are the flow of physical management, information technology and finance and tested through a statistical method, Mann Whitney, it was found that the level of satisfaction of Thai tourists is higher than those one in Songkhla with a statistically significant difference. In terms of cash flow management, the study indicated that tourists are satisfied with service most and they are pleased with IT and physical aspects as the minority point. From the study, Songkhla has its potential in food management; however, Phuket is efficient in cleaning of tourist attractions. Considering the problems of website service by tying keywords “ห้องเที่ยวภูเก็ต” and “Tourism Phuket”, it revealed that the number of website appeared on the screen was 19,700,000 and 17,200,000 respectively. Whereas tying keywords “ห้องเที่ยวสงขลา” and “Tourism Songkhla”, it was found that the number of webpages appeared on the computer was 11,400,000 and 876,000 respectively. This shows a big difference indicating that the access of information for tourists intend to travel in Phuket is much more than those one in Songkhla.

The study suggests that flowing of physical aspects, IT, and finance including tourism management besides shopping in Hatyai and Sadao District should focus on cultures, arts and history. For example, offering package tour famous temples which important for history and civilization of the city. Eco-tourist; for instance, a trip to Koh Nu and Koh Maew (Rat and Cat islands). Moreover, it is essential that there should be the development of tourism staff, promoting tourism strategy with an integration, holding a seminar for government and private sector for tourism. The cooperation of these two sectors in terms of administration, IT, infrastructure and facilities including with different package tour to develop one stop service for tourism and to make sustainable tourism to strengthen community, create jobs and increase revenues for local entrepreneurs and to make local people aware of being good hosts, maintaining the cultural uniqueness and nature in a long term.