

การศึกษาระดับความสัมพันธ์ของโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว



นายวีรวิษณุ เลิศไทยตระกูล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์(สหสาขาวิชา)

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2549

ISBN 974-14-2742-5

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A STUDY OF SUPPLY CHAIN RELATIONSHIP LEVEL IN THE TOURISM INDUSTRY

Mr. Weerawit Lertthairakul

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Sciences Program in Logistics Management

(Interdisciplinary Program)

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic Year 2006

ISBN 974-14-2742-5

Copyright of Chulalongkorn University

490665

หัวข้อวิทยานิพนธ์

โดย

สาขาวิชา

อาจารย์ที่ปรึกษา


การศึกษาระดับความสัมพันธ์ของโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

นายวีรวิษณุ เลิศไทยตระกูล

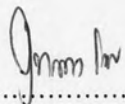
การจัดการด้านโลจิสติกส์

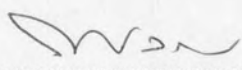
รองศาสตราจารย์ ดร.พงศา พรชัยวิเศษกุล


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....  คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ม.ร.ว.กัลยา ดิงศภัทย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....  ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พุทธกาล รัชทร)

.....  อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงศา พรวิเศษชัยกุล)

.....  กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระหัตถ์ โรจนประดิษฐ์)

วีรวิชญ์ เลิศไทยตระกูล : การศึกษาระดับความสัมพันธ์ของโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.
(A STUDY OF SUPPLY CHAIN RELIATIONSHIP LEVEL IN THE TOURISM INDUSTRY)
อ. ที่ปรึกษา: รศ. ดร.พงศา พรชัยวิเศษกุล, 123 หน้า. ISBN 974 -14 -2742-5.

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นการศึกษาถึงระดับความสัมพันธ์ของโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ศึกษาระดับความสัมพันธ์ของโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา 2)เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระดับความสัมพันธ์ในโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมี 6 ธุรกิจได้แก่ (1) ธุรกิจโรงแรมที่พัก (2) ธุรกิจการขนส่งเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว (3) ธุรกิจนำเที่ยว (4) ธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร (5) ธุรกิจสถานบันเทิง (6) ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก โดยการใช้การแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล 2 ชุด คือ 1)แบบสอบถามที่สอบถามโรงแรมเกี่ยวกับระดับความสัมพันธ์ระหว่างโรงแรมและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 2) แบบสอบถามผู้มาใช้บริการโรงแรมเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อใช้บริการธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการธุรกิจอื่นในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการธุรกิจอื่นในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร ร้าน กาแฟ น้อยที่สุด ในขณะที่ระดับความสัมพันธ์ของโรงแรมและธุรกิจอื่นในโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนั้น ธุรกิจการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวมีระดับความสัมพันธ์กับโรงแรมมากที่สุดในระดับ 3 คือ มีที่อยู่ เบอร์ติดต่อ สามารถสำรองการให้บริการได้ตลอดเวลาและร่วมมือกันทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ในโรงแรม และ ระดับความสัมพันธ์ของโรงแรมและธุรกิจอื่นในโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร ร้าน กาแฟ มีความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือระดับ 1 เพียงแค่ทราบที่อยู่และเบอร์ติดต่อ เนื่องจากธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคารนั้นเป็นคู่แข่งกันกับ ภัตตาคารภายในโรงแรม จึงมีความสัมพันธ์และความร่วมมือกันน้อยที่สุด ธุรกิจในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรมีความร่วมมือกัน มีความไวเนื้อเชื่อใจกันและควรร่วมมือกันใช้ข้อมูลข่าวสารชุดเดียวกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วและ ประหยัดต้นทุนในการบริการ และลดระยะเวลาการติดต่อของนักท่องเที่ยวให้มีขั้นตอนที่ลดลงและไม่ซับซ้อน

สาขาวิชาการจัดการด้าน โลจิสติกส์(สหสาขาวิชา) ลายมือชื่อนิสิต.....
ปีการศึกษา 2549

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

4789106420 : MAJOR LOGISTICS MANAGEMENT

KEY WORD: TOURISM SUPPLY CHAIN RELETIONSHIP / SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

WEERAWIT LERTTHAITRAKUL: A STUDY OF SUPPLY CHAIN RELETIONSHIP LEVEL
 IN THE TOURISM INDUSTRY.THESIS ADVISOR: ASSOC.PROF.PONGSA
 PORNCHAIWISESKUL, PHD, 123 pp. ISBN 974-14-2742-5.

This thesis is a study of supply chain relationship level in the tourism industry that has the objectives to 1) study the supply chain relationship level in the tourism industry in Pattaya area 2) know the tourists' opinion toward the supply chain relationship level in the tourism industry consisting of 6 businesses which are (1) hotel (2) touring transportation (3) traveling agency (4) food shop and restaurant (5) entertainment places (6) souvenir shop by using 2 types of questionnaires 1) the questionnaire for collecting the data of relationship level between the hotel and the other businesses concerning tourism industry 2) the questionnaire for collecting the data of the customers using the hotel services upon their satisfaction toward the convenience in contacting to have the services from the other businesses corning tourism industry.

It was found that the tourists who used their services had the most satisfaction toward the convenience in contacting to have the services from the other businesses in supply chain of tourism industry in business of touring and tour guide services, satisfaction toward the convenience in using other businesses in supply chain of tourism industry and the least satisfaction toward the business of food shop, restaurant, coffee shop whereas the relationship level of hotel and other business in supply chain of tourism industry; food shop, restaurant and coffee shop had the least relationship at the level of 1 just only for knowing the address and contacting number due to the business of food shop, restaurant and coffee shop are competitors to the restaurant in the hotel which they had therefore the least relationship and cooperation. Business of supply chain in tourism industry should have the cooperation, faithfulness and sharing the same information responding to the tourist's need of expeditious services and cost saving in servicing and shortening time length of contact service of tourists.

Field of study Logistics Management(Inter-Department) Student's signature.....*Weerawit*

Academic year 2006

Advisor's signature.....*Pongsa*

กิตติกรรมประกาศ

ปัจจุบันความแตกต่างของแต่ละคนในสังคม ที่มีฐานะ หน้าที่การงาน การดำรงชีวิตที่แตกต่างกันนั้น ส่วนหนึ่งมาจากโอกาสที่ได้รับ ทั้งจากการแสวงหาโอกาสด้วยตนเอง และจากการหยิบยื่นโอกาสจากคนรอบข้างที่เกี่ยวข้อง ผู้เขียนเองก็คงหนีไม่พ้นคำพูดดังกล่าว เนื่องจากความสำเร็จของวิทยานิพนธ์นี้คงไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลยหากผู้เขียนไม่แสวงหาโอกาส ไม่ไขว่คว้า และขณะเดียวกันก็ไม่สามารถสำเร็จได้หากไม่ได้รับโอกาสอันดียิ่งในครั้งนี้อีกจากบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้อง

โอกาสแรกที่ผู้เขียนได้รับคือการที่ได้รับอนุมัติทุนการศึกษาในการเรียนในครั้งนี้ จากหน่วยงานที่สังกัดได้แก่ คณะกรรมการทุนพัฒนาบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ภายใต้การบริหารงานของรองศาสตราจารย์อำนาจ ธีระวนิช คณบดี

โอกาสต่อมาที่ผู้เขียนได้รับคือโอกาสในการให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางต่างๆ ตลอดจนการแก้ไขตรวจสอบวิทยานิพนธ์ของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.พงศา พรวิเศษชัยกุล โอกาสในการให้คำแนะนำของกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ซึ่งมี รศ.ดร.พุทธกาล รัชกร เป็นประธานกรรมการและมี ผศ.ดร.ระหัตถ์ โรจนประดิษฐ์ กรรมการ นอกจากนี้คงขาดไม่ได้สำหรับโอกาสในการชี้แนวทางให้ความรู้ตลอดระยะเวลาการเรียนของ ศ.ดร.กมลชนก สุทธินาทนฤพุดิ และ ผศ.ดร.สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์ และคณาจารย์อื่นๆ ในหลักสูตร

โอกาสที่ข้าพเจ้าได้รับจากเพื่อนร่วมงานในการช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการเรียนครั้งนี้เพราะหากไม่ได้รับโอกาสนี้แล้วผู้เขียนคงไม่สามารถจัดสรรเวลาเรียนได้อย่างเต็มที่ กำลังใจจากนิสิตรุ่นน้องหลายคนทั้งที่เรียนอยู่และจบการศึกษาไปแล้ว นอกจากนี้ยังมีเพื่อนร่วมรุ่นที่เรียนด้วยกันที่ส่งเสริมให้กำลังใจและผลักดันมาโดยตลอดทำให้รู้สึกว่าการเรียนไม่โดดเดี่ยวมีเพื่อนหลายคนคอยเดินเคียงข้างไปด้วยกันจนตลอดรอดฝั่ง

และโอกาสที่ยิ่งใหญ่ที่สุดที่ผู้เขียนได้รับคงไม่พ้นโอกาสที่เตี้ย แม่ และที่ ที่ได้ให้การสนับสนุนด้านการเรียนแก่ผู้เขียนมาตลอดจนถึงทุกวันนี้ ถึงแม้ว่าวันนี้เตี้ยและแม่จากไปในเวลาอันรวดเร็วในระหว่างที่ผู้เขียนศึกษาและไม่มีโอกาสเห็นความสำเร็จของผู้เขียนในครั้งนี้ก็ตาม

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความหมายอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	13
องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	15
ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว.....	29
การเสนอขายผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยว.....	31
ความหมายของตลาดอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	34
การจัดการโซ่อุปทาน.....	38
พันธมิตรทางธุรกิจ.....	40
ความพอใจผู้บริโภค.....	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	78
สรุปการวิจัย.....	81

	๗
	หน้า
อภิปรายผลการวิจัย.....	90
ข้อเสนอแนะ.....	96
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	97
รายการอ้างอิง.....	99
ภาคผนวก.....	102
ภาคผนวก ก ข้อมูลเมืองพัทยา.....	103
ภาคผนวก ข ทั้งโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง.....	110
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	112
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	123

ตาราง	หน้า
1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา.....	2
1.2 แสดงรายได้จากการท่องเที่ยวเมืองพัทยา.....	3
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	56
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	54
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง.....	57
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการพำนักท่องเที่ยว.....	58
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนการไปท่องเที่ยวที่อื่น.....	58
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามราคาห้องพัก.....	59
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ.....	59
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม.....	60
4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานบันเทิงและศูนย์การค้า.....	60
4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกิจกรรม กีฬา นันทนาการ.....	61
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ โรงแรมต่อความสะดวกในการใช้บริการธุรกิจอื่นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	62
4.12 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสะดวกของโรงแรมต่อการติดต่อประสานงานบริการ ธุรกิจอื่นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวม.....	66
4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง.....	67
4.14 จำนวนและร้อยละของราคาห้องพักมาตรฐานต่อคืน.....	68
4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ภายในโรงแรม.....	68
4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความสัมพันธ์ของความร่วมมือที่ โรงแรมมีความสัมพันธ์กับธุรกิจอื่นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	69
4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับการประเมินคุณค่าที่ได้รับจากความ ร่วมมือที่โรงแรมมีความสัมพันธ์กับธุรกิจอื่น.....	73
4.18 เปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโรงแรมต่อ ความสะดวกในการใช้บริการธุรกิจอื่นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และระดับความสัมพันธ์ ของความร่วมมือที่โรงแรมมีความสัมพันธ์กับธุรกิจอื่นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	74

4.19 เปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสะดวกของโรงแรมต่อการติดต่อประสานงานบริการธุรกิจอื่นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมกับการประเมินของโรงแรมต่อคุณค่าที่ได้รับจากความร่วมมือที่โรงแรมมีความสัมพันธ์กับธุรกิจอื่น.....75

4.20 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสะดวกของโรงแรมต่อการติดต่อประสานงานบริการธุรกิจอื่นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแบ่งตามรายธุรกิจ.....76

4.21 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสัมพันธ์ของความร่วมมือที่โรงแรมมีความสัมพันธ์กับธุรกิจอื่นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแบ่งตามรายธุรกิจ.....76

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 องค์ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	28
5.1 กราฟจำแนกเพศและสัญชาติ.....	82
5.2 กราฟจำแนกช่วงอายุ.....	83
5.3 กราฟจำแนกวัตถุประสงค์ในการเดินทาง.....	83
5.4 กราฟจำแนกระยะเวลาพำนักท่องเที่ยว.....	84
5.5 กราฟจำแนกค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการธุรกิจอื่นใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	85
5.6 กราฟจำแนกตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	86
5.7 กราฟจำแนกสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆในโรงแรม.....	86
5.8 กราฟจำแนกราคาห้องพักมาตรฐาน.....	87
5.9 กราฟจำแนกระดับความสัมพันธ์ของความร่วมมือที่โรงแรมมีความสัมพันธ์กับธุรกิจอื่นใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	87
5.10 กราฟจำแนกสหสัมพันธ์ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสะดวกของโรงแรมต่อ การติดต่อประสานงานบริการธุรกิจอื่นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	89
5.11 กราฟจำแนกสหสัมพันธ์ของระดับความสัมพันธ์ของความร่วมมือที่โรงแรมมีความสัมพันธ์ กับธุรกิจอื่นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	89