

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประเทศไทย รายได้จากการท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยตั้งแต่ปี 2545 – 2558 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเฉลี่ยปีละ 11.71% โดยในปี 2558 มีจำนวนนักท่องเที่ยวถึง 29,881,091 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559ก. ; การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) การเติบโตของการท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้น ไม่เพียงสร้างรายได้อันมหาศาลให้กับประเทศไทยโดยตรงจากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว แต่ยังส่งผลกระทบต่อมูลค่าเพิ่มซึ่งอยู่ในรูปของ การจ้างแรงงานและผลตอบแทนจากการผลิตต่างๆ เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวของประเทศไทย (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) จากสภาวะการเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย ทำให้เกิดสภาวะการแข่งขันกันสูง ธุรกิจจำเป็นต้องแสวงหาวิธีการใหม่และเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านต้นทุน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ดี ส่งมอบสิ่งที่ดีมีคุณค่าแก่ลูกค้าและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุดเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์, 2559)

จังหวัดจันทบุรีเป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวมากมาย เป็นเมืองเก่าแก่ที่มีประวัติศาสตร์และอุดมสมบูรณ์ไปด้วยพืชผลไม้มา ๆ ชนิด อีกทั้งยังมีพรมแดนการค้าติดกับประเทศราชอาณาจักรกัมพูชาจึงทำให้จังหวัดจันทบุรีได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวและและนักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก (สำนักงานจังหวัดจันทบุรี, 2558) นอกจากนั้นจังหวัดจันทบุรีได้รับการส่งเสริมให้เป็นเมืองท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้จัดให้จันทบุรีเป็น 1 ใน 12 เมืองนำเที่ยว ในโครงการ เมืองต้องห้ามพลาด (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2558) และจากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ตั้งแต่ปี 2552 – 2558 มีสัดส่วนจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมเยือนจังหวัดจันทบุรีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเฉลี่ยปีละ 11% โดยนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรีในปี 2558 มีจำนวนถึง 1,291,710 คน แบ่งออกเป็นชาวไทย 1,234,299 คน และชาวต่างชาติ 57,411 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559ข)

จากการที่ได้รับการส่งเสริมให้เป็นเมืองท่องเที่ยว ดังนั้นจังหวัดจันทบุรีจึงต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่เมืองท่องเที่ยว ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนจึงควรมีการปรับตัวเพื่อตอบรับการเป็นส่วนหนึ่งของโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในจังหวัดจันทบุรี การนำแนวความคิด

การวิเคราะห์โซ่คุณค่าของโซ่อุปทานมาประยุกต์ใช้ในการบริการด้านการท่องเที่ยว โดยอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวมีหน่วยธุรกิจหรือภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก อาทิ โรงแรม บริษัทขนส่ง ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก และอื่น ๆ แต่ขาดการเชื่อมโยงและประสานกันระหว่างหน่วยธุรกิจ หรือหน่วยงานต่างๆ และเพื่อให้การบริหารจัดการโซ่อุปทานมีประสิทธิภาพในการดำเนินการกิจกรรม ต่าง ๆ ในโซ่อุปทานจะต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดีในการดำเนินการ การบริหารจัดการ ด้านโลจิสติกส์เป็นส่วนสำคัญในการบริหารจัดการโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งปัญหาด้าน การท่องเที่ยวของประเทศไทยไม่ได้อยู่ที่แหล่งท่องเที่ยว หากแต่อยู่ที่การจัดการอุปทานการท่องเที่ยว การจัดการขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการที่ดีต้องต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านเวลา ต้นทุน และความพึงพอใจสูงสุด (มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคณะ, 2551)

ดังนั้นจากความสำคัญและสิ่งที่เกิดขึ้นดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ โซ่คุณค่าของโซ่อุปทานการท่องเที่ยว จังหวัดจันทบุรี จุดใดที่ควรนำควรนำมาบริหารจัดการ และ มีการเชื่อมโยงกันอย่างไรเพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรี

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อประเมินและบ่งชี้ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการ ท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี
- 1.2.2 เพื่อสร้างแบบจำลองในการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการ ท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี

## 1.3 ประโยชน์ของการวิจัย

- 1.4.1 ทราบถึงปัจจัยที่จะนำไปสู่การพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ของโซ่อุปทาน การท่องเที่ยว
- 1.4.2 ทราบถึงระบบการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

- 1.3.1 ศึกษาข้อมูลของกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ของโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี
- 1.3.2 วิเคราะห์ข้อมูลภายใต้กรอบแนวคิดของโมเดลการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์มหภาค