

**ความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของ
นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยว อำเภอเกาะพะงัน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในช่วง HIGH SEASON**

**SATISFACTION WITH TOURISM LOGISTICS MANAGEMENT OF
THAI TOURISTS VISITING KOH PHANGAN, SURATTHANI
DURING THE HIGH SEASON**

โชคชัย รักษุ่ง

Chokchai Rakrung

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว (3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว งานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรในการวิจัย คือ ประชากรที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, และการวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติโดยใช้ค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่า t-Test, ค่า F-Test (One-Way ANOVA), และการเปรียบเทียบเชิงพหุคูณ และทดสอบความแตกต่างของแต่ละกลุ่มด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) ในการพิสูจน์สมมติฐานทางสถิติมีนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีประเภทผู้ร่วมการเดินทางเป็นกลุ่ม ใช้เวลาท่องเที่ยวในเกาะพะงันจังหวัดสุราษฎร์ธานี 3-4 วัน มาท่องเที่ยวอำเภอเกาะพะงันจังหวัดสุราษฎร์ธานี 1-3 ครั้งต่อปี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับศึกษาความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านประเภทของผู้ร่วมเดินทางและจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวต่อปีที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับศึกษาความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : โลจิสติกส์ , การท่องเที่ยว , ความพึงพอใจ , นักท่องเที่ยว

Abstract

The objectives of this research study are (1) to study the personal factors of tourists (2) to study the travel behavior of tourists (3) to study the level of satisfaction. Tourist travel logistics management This research is quantitative research. (Quantitative research) using survey research (Survey research method) and using data collection methods with questionnaires (Questionnaire). The research population is the population that is Thai tourists. By collecting data from a sample of 400 people, then analyzing the data using descriptive statistics such as percentage, mean, standard deviation, and statistical processing analysis using inferential statistics such as t-Test, F-Test (One-Way ANOVA), and multiple comparisons And test the differences of each group using the Least Significant Difference (LSD) method to prove the statistical hypothesis with significance at 0.05.

The results of the study found that Most tourists are female. Are between 20 - 29 years old, are single, have an average monthly income of between 10,001 - 30,000 baht, and have a bachelor's degree. Occupation is a private employee. There are group travel group types. Spend 3-4 days traveling in Koh Phangan, Surat Thani Province. Come visit Koh Phangan District, Surat Thani Province 1-3 times per year. Personal factors in terms of different educational levels. This has a significant effect on Thai tourists' level of satisfaction with travel logistics management. Travel behavior of Thai tourists in terms of different types of travel partners and number of times they visit per year. This has a significant effect on Thai tourists' level of satisfaction with travel logistics management.

Keywords: Logistic, Travel , Satisfaction , tourists

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เกาะพะงันเป็นเกาะที่มีชื่อเสียงโด่งดังไปทั่วโลกโดยเฉพาะบริเวณหาดรีน ซึ่งเป็นสถานที่ในการจัดงานฟูลมูนปาร์ตี้เป็นประจำทุกคืนที่พระจันทร์เต็มดวง เป็นสถานที่ยอดนิยมอีกแห่งหนึ่งที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ แต่ในช่วง High Season นั้นกลับทำให้เกิดปัญหาในการจัดการกับการเดินทางของนักท่องเที่ยว จึงทำให้เกิดความไม่สะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ เช่น ความปลอดภัยในการเดินทางที่เสี่ยงต่ออุบัติเหตุจากการที่มีการสัญจรเป็นจำนวนมาก ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการเดินทาง การใช้เวลาในการเดินทางที่เพิ่มมากขึ้น ฯลฯ จากสถิติปี 2565 ในช่วง High Season มีนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางมาท่องเที่ยวที่เกาะพะงันจำนวน 2,847,239 คน เพิ่มขึ้น 517.37 เท่าจากปี 2564 (สำนักงานสถิติจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2566) เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ส่งผลทำให้เกิดปัญหาในการจัดการการขนส่งภายในพื้นที่บนเกาะพะงัน เนื่องจากเส้นทางที่มีอยู่บนเกาะนั้นมีข้อจำกัดหลายๆ ด้าน ทั้งเรื่องขนาดความกว้างของถนน ที่จอดรถบริเวณจุดแวะพักหรือจุดชมวิว และการเชื่อมต่อกันของเส้นทางการเดินทางรอบเกาะ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในช่วง High Season ของอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานีทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงปัญหาที่พบ เป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเพื่อแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในช่วง High Season
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในช่วง High Season
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในช่วง High Season

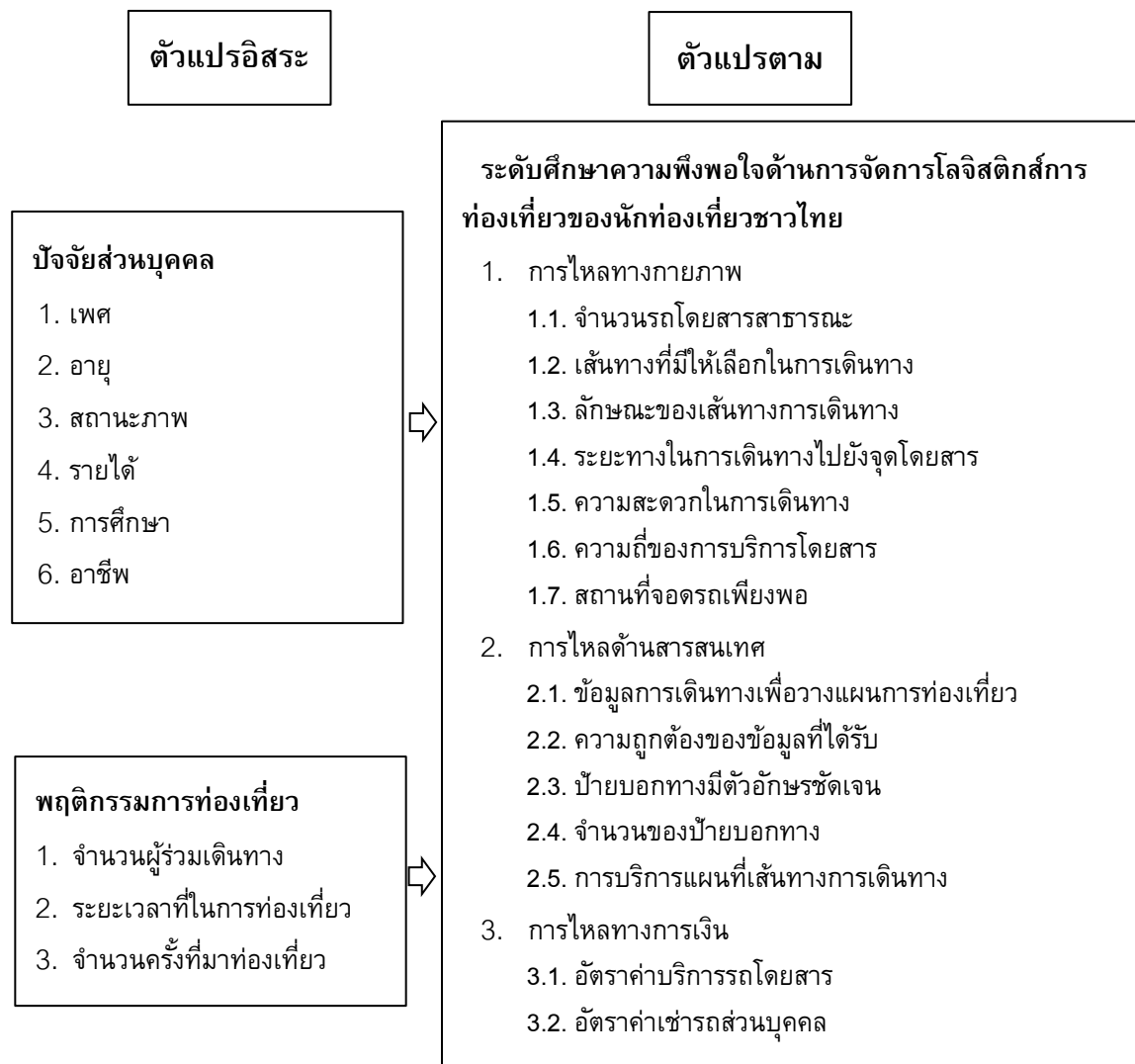
สมมติฐานของการวิจัย

- 1.4.1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับศึกษาความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยแตกต่างกัน
- 1.4.2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับศึกษาความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการเดินทาง ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ระดับศึกษาความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยว คือการไหลทางกายภาพ การไหลด้านสารสนเทศ และการไหลทางการเงิน
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ อำเภอกะพะงั่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเกาะพะงั่น จังหวัดสุราษฎร์ธานีในช่วง High Season คำนวณแบบ William G. Cochran, 1953 ได้ 385 คน
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษาวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2566 ถึง ตุลาคม 2566

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการจัดการโลจิสติกส์

“Logistics” หรือ “โลจิสติกส์” ในทางของธุรกิจ จะมีความหมายว่า กระบวนการ การวางแผน การลงมือปฏิบัติ และการดำเนินการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล รวมไปถึงการประหยัดและลดต้นทุนในทุกๆ ขั้นตอนของการดำเนินงานการผลิต ตลอดจนถึง การส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า เริ่มนับตั้งแต่การได้มาซึ่งวัสดุและวัตถุดิบ การเก็บรักษาวัสดุ และวัตถุดิบ สินค้าที่อยู่ระหว่างผลิตและสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้ว รวมไปถึงการกระจายสินค้า การจัดการขนส่ง การจัดการคลังสินค้า การส่งมอบสินค้า ถึงมือลูกค้า โดยมีจุดมุ่งหมายสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และมีต้นทุนในการดำเนินงาน ที่ต่ำที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Janthai (2558) ได้ให้ความหมายของการจัดการโลจิสติกส์ ไว้ว่า การจัดการโลจิสติกส์ คือ การบริหารกระบวนการการไหลของสินค้า บริการ หรือวัตถุดิบ จากจุดเริ่มต้น (Points of Origin) หรือ Supplier ไปยังจุดที่มีการใช้สินค้า บริการหรือวัตถุดิบ นั้นๆ หรือ ลูกค้า (Customer)

2. การจัดการโลจิสติกส์ทางด้านการท่องเที่ยว

ชนิศา มณีรัตนรุ่งโรจน์ (2559) ได้กล่าวถึง แนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) ว่าคล้ายคลึงกับเรื่องการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว (Tourism and Transport) แต่ครอบคลุมกว้างกว่า โดยโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวครอบคลุมสามเรื่องใหญ่ คือ การขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของ (Physical Flow) การให้และรับข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) และการรับจ่ายเงิน (Financial Flow) ในขณะที่เรื่องการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวจะครอบคลุมเฉพาะเรื่องการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของ เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ จิตตานันท์ ติกุล (2557) กล่าวต่อว่า การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว จัดเป็นการบูรณาการเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ซึ่งในการพิจารณารูปแบบการจัดการโลจิสติกส์ทางด้านการท่องเที่ยว มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจถึงห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว เนื่องจากแนวคิดการจัดการโลจิสติกส์และรูปแบบของการจัดการโลจิสติกส์เป็นการบริหารจัดการการไหลเวียนของด้านต่างๆ ภายในห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งจะประกอบด้วยการจัดการและการบริหารจัดการการไหลเวียนภายในห่วงโซ่อุปทานรวมทั้งหมด 3 เรื่อง คือ การจัดการการบริหารในเรื่องการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical) การเงิน (Financial) และ สารสนเทศ (Information) เพื่อให้มีประสิทธิผลสูงสุด และ Lumsdon and Page ได้เสนอ กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่ง นักท่องเที่ยว ไว้ 8 ประการ ประกอบกับ Suthathip Suanmail (2557) ได้ศึกษา เรื่องการไหล (Flow) ของข้อมูล

ข่าวสารและการไหลของนักท่องเที่ยวระหว่างถิ่นที่อยู่กับเมืองท่องเที่ยวดูใกล้เคียงกับโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ใจความสำคัญของการศึกษานี้มีอยู่ว่าองค์ประกอบของการท่องเที่ยวมีอยู่ 4 ประการ คือ กิจกรรมการ ท่องเที่ยว ตลาดนักท่องเที่ยว เมืองท่องเที่ยว และกลไกตลาด

3. พฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior) เป็นการกระทำของนักท่องเที่ยวไม่ว่าการกระทำนั้นนักท่องเที่ยวจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม และบุคคลอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม เพื่อมุ่งตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่ง เลิศพร (2560) กล่าวว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวเป็นกระบวนการการตัดสินใจของแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีเหตุผลที่สามารถอธิบายได้ รวมทั้งมีการค้นหาข้อมูลและการประเมินข้อมูลในกระบวนการตัดสินใจ โดยมีการจำกัดข้อมูลที่รับรู้และเริ่มจากความคิดกว้างๆ แล้วค่อยๆ จัดระเบียบความคิดให้แคบเข้ามา จากนั้นจะพิจารณาความชอบหรือไม่ชอบตัวเลือก นอกจากนี้ยังมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งผลลัพธ์ภายหลังจากการซื้อจะส่งผลต่อการซื้อใหม่ในอนาคต ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนั้นมียุทธศาสตร์ประกอบสำคัญ 7 ประการ

4. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในระบบขนส่ง (Passenger Satisfaction) การศึกษาอุปสงค์ของผู้โดยสารหรือนักท่องเที่ยวสามารถใช้ข้อมูลความพึงพอใจในระบบขนส่งเป็นข้อมูลสำคัญหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจเหล่านี้จะนำมาซึ่งความเข้าใจถึงมุมมองที่มีต่อระบบขนส่ง รวมถึงพฤติกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ โดยทั่วไปการวัดความพึงพอใจในระบบขนส่งจะใช้ประสิทธิภาพด้านการขนส่งเป็นหลัก ซึ่งการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพทางการขนส่งเพื่อเอื้ออำนวยต่อการตรวจสอบ ประเมินผล และการปรับปรุงการให้บริการนั้นเป็นงานที่ท้าทายสำหรับผู้ให้บริการด้านการขนส่ง เพื่อทำความเข้าใจและวัดประสิทธิภาพบริการด้านการขนส่งได้ดีขึ้น จะต้องแจกแจงภาพรวมออกเป็นองค์ประกอบขั้นตอนการเดินทางและมิติการบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรีย์ หล้าแหล่ง (2557) ได้ศึกษาระบบโลจิสติกส์กับการพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลอ่าวไทย (Royal Coast) ในจังหวัดชุมพรและพื้นที่เชื่อมโยง ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมักประสบปัญหาในเรื่อง การดำเนินการปรับปรุงเส้นทางเดินทางและจัดระบบการขนส่งให้เดินทางได้สะดวกขึ้น ได้แก่ การปรับปรุงสภาพ ถนนที่มีอยู่ให้ดีขึ้น เพิ่มจำนวนถนนเพิ่มแบบเส้นทางเข้าแหล่งท่องเที่ยวให้หลากหลาย เพิ่มจำนวนโคมไฟส่องทาง มีรถสาธารณะเพิ่มมากขึ้นและให้บริการตรงตามเวลา รถเช่ารายตุ่ธุธรรม นอกจากนี้ควรดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำป้ายบอกทางเพิ่มจำนวนให้มากยิ่งขึ้น และควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ ควรมีการให้บริการข้อมูลระหว่างเดินทางเพิ่มขึ้น มีคำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต และแผ่นพับเพิ่ม ตลอดจนควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก มีที่จอดรถ มีสถานที่พักผ่อนบริเวณแหล่งท่องเที่ยวให้ เพียงพอ มีห้องน้ำสุขาที่สะอาดและสะดวกใช้งานได้เพิ่มขึ้น จัดให้มีการอบรมภาคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยอบรมคนในชุมชนในการให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว และมีการส่งเสริมความร่วมมือการจัดการแหล่งท่องเที่ยว

มนทรา สังข์ทอง (2558) ได้ศึกษาโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยศึกษาการจัดการบริการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกายภาพ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการเงิน โดยมีประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง ใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย สถิติที่ใช้มี ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วุฒิไกร งามศิริจิตต์ (2556) ได้ศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในระดับปฏิบัติการ เพื่อมุ่งเน้น การพัฒนาและปรับปรุงระบบขนส่ง รถโดยสารสาธารณะให้สามารถรองรับแนวโน้มการเติบโตของการท่องเที่ยวและรูปแบบการท่องเที่ยวที่จะเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่นักท่องเที่ยวจะมีพฤติกรรมและความต้องการในการเดินทางที่แตกต่างกันมากขึ้น เพื่อไปพัฒนาระบบขนส่งให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้

เศรษฐวิษฐ์ พรหมสิทธิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตลาดออนไลน์ ปัจจัยด้านความพร้อมภาครัฐ และความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร 3) สร้างสมการทำนายความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยการตลาดออนไลน์ด้านความเชื่อมั่นและด้านการสื่อสารการตลาดออนไลน์ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ สามารถทำนายความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวได้ร้อยละ 40.3 ปัจจัยความพร้อมภาครัฐด้านบุคลากรและด้านการจัดการ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถทำนายความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 26.0 ดังนั้น ควรมีการเพิ่มความเชื่อมั่นในด้านปัจจัยการตลาดออนไลน์ และมีการประชาสัมพันธ์ป้ายโฆษณาต่างๆ ในเว็บไซต์การท่องเที่ยวให้เพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งจัดการเจ้าหน้าที่และบุคลากร ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และจัดอบรมและพัฒนาทักษะทางด้านการให้บริการและด้านภาษาอย่างเหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่และบุคลากร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจนของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยจึงได้นำสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ William G. Cochran มาใช้ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ (เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ, 2556) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ชุด ตัวอย่าง เพื่อการสูญเสียของแบบสอบถามเท่ากับ 15 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในช่วง High Season มีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าที่ใช้ในการวิจัยนี้ มาจาก 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลส่วนนี้ได้จากการออกสำรวจแบบสอบถาม จากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในช่วง High Season จำนวน 385 ชุด 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร งานวิจัย บทความที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานของรัฐ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติภาคเอกชนที่ได้เก็บรวบรวม ไว้รวมทั้งจากเว็บไซต์ต่างๆ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistical) เป็นการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีจำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี

มีจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชนมีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0

ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีประเภทผู้ร่วมการเดินทางเป็นกลุ่ม มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาท่องเที่ยวในเกาะพะงันจังหวัดสุราษฎร์ธานี 3-4 วัน มีจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวอำเภอเกาะพะงันจังหวัดสุราษฎร์ธานี 1-3 ครั้งต่อปี มีจำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อระบบการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว ในอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในช่วง High Season ที่เกี่ยวเนื่องใน 3 ด้าน ซึ่งมี 2 ด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมี 1 ด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ด้านกายภาพ ($x = 4.29$) ด้านข้อมูลและสารสนเทศ ($x = 4.30$) และด้านการเงิน ($x = 4.17$)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านข้อมูลและสารสนเทศในเรื่องความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ แตกต่างกัน และด้านการเงิน ในเรื่อง อัตราค่าบริการรถโดยสาร และอัตราค่าเช่ารถส่วนบุคคล แตกต่างกัน ด้านรายได้ที่แตกต่างส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านกายภาพในเรื่องสถานที่จอดรถเพียงพอ แตกต่างกัน และด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านกายภาพในเรื่องจำนวนรถโดยสารสาธารณะและความถี่ของการบริการโดยสารทั้งในวันปกติและวันหยุด แตกต่างกัน แตกต่างกัน ด้านข้อมูลและสารสนเทศในเรื่อง ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ ป้ายบอกทางมีตัวอักษรชัดเจน และจำนวนของป้ายบอกทาง แตกต่างกัน และด้านการเงินในเรื่อง อัตราค่าเช่ารถส่วนบุคคล แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างพบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวด้านระยะเวลาท่องเที่ยวที่แตกต่างส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านกายภาพในเรื่องรถโดยสารสาธารณะและความถี่ของการบริการโดยสารทั้งในวันปกติและวันหยุด แตกต่างกัน ด้านข้อมูลและสารสนเทศในเรื่อง ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ แตกต่างกัน และด้านการเงินในเรื่อง อัตราค่าเช่ารถส่วนบุคคล แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในช่วง High Season สามารถนำมาอภิปรายผลได้ตามสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลสามารถตอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับศึกษาความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทรี หล้าแหล่ง (2557) ได้ศึกษาระบบโลจิสติกส์กับการพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลอ่าวไทย (Royal Coast) ในจังหวัดชุมพรและพื้นที่เชื่อมโยง ผลจากการศึกษาวิจัย พบว่านักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมักประสบปัญหาในเรื่อง การดำเนินการปรับปรุงเส้นทางการเดินทางและจัดระบบการขนส่งให้เดินทางได้สะดวกขึ้น ได้แก่ การปรับปรุงสภาพถนนที่มีอยู่ให้ดีขึ้น เพิ่มจำนวนถนน เพิ่มแบบเส้นทางเข้าแหล่งท่องเที่ยวให้หลากหลาย เพิ่มจำนวนไฟส่องทาง มีรถสาธารณะเพิ่มมากขึ้นและให้บริการตรงตามเวลา รถเช่าราคาถูกขึ้น นอกจากนี้ควรดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำป้ายบอกทางเพิ่มจำนวนให้มากยิ่งขึ้น และควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวสามารถตอบสมมติฐานที่ 2 ว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านประเภทของผู้ร่วมเดินทางและจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวต่อปีที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับศึกษาความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิไกร งามศิริจิตต์ (2556) ได้ศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในระดับปฏิบัติการ เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงระบบขนส่งรถโดยสารสาธารณะให้สามารถรองรับแนวโน้มการเติบโตของการท่องเที่ยวและรูปแบบการท่องเที่ยวที่จะเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่นักท่องเที่ยวจะมีพฤติกรรมและความต้องการในการเดินทางที่แตกต่างกันมากขึ้นเพื่อไปพัฒนาระบบขนส่งให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1. จากผลการศึกษาความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านกายภาพ พบว่า ภาพรวมของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านกายภาพ นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่ในข้อย่อย มีเรื่องลักษณะของเส้นทางการเดินทางที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยกว่าเรื่องอื่นๆในด้านกายภาพ มีผลมาจากลักษณะต่างๆของเส้นทาง เช่น

ปริมาณไฟส่องสว่าง ความสะอาดของเส้นทาง สภาพของถนน รวมถึงการจัดการท่อระบายน้ำ ดังนั้น ส่วนงานที่เกี่ยวข้องควรมีการตรวจสอบและควบคุม การปรับปรุง แก้ไข และแนะนำการใช้ถนนอย่างถูกวิธี ตามมาตรฐานข้อกำหนด ระเบียบ ที่ได้มีการประกาศไว้

1.2. จากผลการศึกษาความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านข้อมูล และสารสนเทศพบว่า ภาพรวมของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านข้อมูลและสารสนเทศ นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายทางความต้องการ เนื่องจากมุมมองส่วนบุคคล ทำให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกพอใจมากที่สุดแล้ว แต่อยากให้มีสถานที่ท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น มีข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นปัจจุบัน ดังนั้น ส่วนงานที่เกี่ยวข้องควรมีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง จำเป็นและหลากหลาย ให้หลายๆช่องทาง เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ของจังหวัด หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ ให้แก่ผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

1.3. จากผลการศึกษาความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการเงิน พบว่า ภาพรวมของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการเงิน นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีผลมาจากเรื่องของอัตราค่าบริการรถโดยสารและอัตราค่าเช่ารถส่วนบุคคล ที่มีคะแนนในระดับมาก ซึ่งอาจจะเกิดจากราคาการใช้บริการที่ไม่เป็นธรรม หรือความยากง่ายการชำระเงิน หรืออื่นๆ ดังนั้น ส่วนงานที่เกี่ยวข้องควรมีการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข แนะนำ หรือควบคุมผู้ให้บริการ ไม่มีการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยการกำหนดข้อตกลงเพื่อสร้างมาตรฐานของราคากลางอย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1. การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในช่วง High Season เท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตของประชากรในการวิจัยในครั้งต่อไป เพื่อศึกษาประชากรในกลุ่มที่แม่นยำมากขึ้น เช่น นักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีความหลากหลาย ซึ่งแต่ละสัญชาติอาจมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันและสามารถเปรียบเทียบความสัมพันธ์และความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรได้

2.2. ควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ผลการวิจัยมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้นำไปใช้ได้สูงสุด เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม

บรรณานุกรม

- จิตตานันท์ ติกุล. (2557.) การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารเทคโนโลยีสูรนารี, 8(1), 55-71.
- ชนิศา มณีรัตน์รุ่งโรจน์. (2556) การจัดการโซ่อุปทานของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าไหม. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ณภัทร ทิพย์ศรี. (2558). การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 60-70.
- เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ. (2555). การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว. นครราชสีมา:มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- พัชรี หล้าแหล่ง. (2557). ระบบโลจิสติกส์กับการพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลอ่าวไทย (Royal Coast) ในจังหวัดชุมพรและพื้นที่เชื่อมโยง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มนทรา สังข์ทอง. (2558). รายงานการวิจัย โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- ยอดมณี เทพานนท์ และวุฒิไกร งามศิริจิตต์. (2556). รายงานการวิจัย โครงการการศึกษาระบบขนส่งแบบตอบสนองความต้องการสำหรับภาคบริการท่องเที่ยวเมืองพัทยา. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- เลิศพร ภาระสกุล (Pharasakul). (2560) พฤติกรรมการท่องเที่ยว (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เศรษฐวิทย์ พรหมสิทธิ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร.วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 139-147.
- สุวรรณณี. (2555). โลจิสติกส์คืออะไร. สืบค้นจาก
http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=2377
- อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน. (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อ 21 กันยายน 2561, จากวิกิพีเดีย
<https://th.wikipedia.org/wiki/อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน>
- JANTHAI. (2558). โลจิสติกส์ หมายถึงอะไร. สืบค้นจาก
<https://blog.janthai.com/โลจิสติกส์-หมายถึงอะไร-2857.html>
- Suthathip Suanmali. (2557). *Factors Affecting Tourist Satisfaction: An Empirical Study in the Northern Part of Thailand*. Paper presented at the SHS Web of Conferences.