

โลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทย

Tourism Logistics in Nakhon Si Thammarat With Thai Tourist Satisfaction

ฐาปนีย์ แซ่ฮั่ว¹ และ สมพล ทุ่งหว้า²

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,

e-mail 6624100030@ru.ac.th

²อาจารย์ผู้รับผิดชอบบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,

e-mail sompon@ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชของนักท่องเที่ยวชาวไทย 2) ศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย 3) ศึกษาความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชของนักท่องเที่ยวชาวไทย และ 4) ศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีStepwise

ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 27-42 ปี ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยว 2 ครั้ง และใช้ระยะเวลา 1 วัน นิยมเดินทางผ่านบริการเรียกรถผ่านแอปพลิเคชัน และมีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 2,000-5,000 บาท 2) องค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) 3) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) และ 4) องค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพส่งผลเชิงบวก ($\beta = 0.550$) และด้านการไหลทางสารสนเทศส่งผลเชิงลบ ($\beta = -0.313$) ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจได้ร้อยละ 22.6

คำสำคัญ : โลจิสติกส์การท่องเที่ยว, ความพึงพอใจ, จังหวัดนครศรีธรรมราช

Abstract

This research aims to: 1) study the Tourism Logistics in Nakhon Si Thammarat With Thai Tourist Satisfaction 2) to study of tourism logistics in Nakhon Si Thammarat Province according to Thai tourists' perspectives, 3) study the Thai tourists' satisfaction with tourism in Nakhon Si Thammarat Province, and 4) study the tourism logistics factors affecting Thai tourists' satisfaction in Nakhon Si Thammarat Province. The sample group consisted of 400 Thai tourists visiting Nakhon Si Thammarat Province. An online questionnaire was used as a data collection tool. Data analysis employed frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The findings revealed that: 1) The majority of tourists were female, aged between 27-42 years, visited twice with one-day duration, preferred using ride-hailing applications, and spent 2,000-5,000 baht per trip, 2) The overall tourism logistics components were at the highest level ($\bar{X} = 4.23$), 3) The overall tourist satisfaction was at a high level ($\bar{X} = 4.31$), and 4) Physical flow had a positive influence ($\beta = 0.550$) while information flow had a negative influence ($\beta = -0.313$) on tourist satisfaction at the 0.05 significance level, explaining 22.6 percent of the variance in tourist satisfaction.

Keywords: Tourism Logistics, Satisfaction, Nakhon Si Thammarat Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยในปี 2562 ก่อนสถานการณ์โควิด-19 สามารถสร้างรายได้ถึง 3 ล้านล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 18 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564) อย่างไรก็ตาม การแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งในระดับประเทศและระดับโลกที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้การพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการด้านการท่องเที่ยวเป็นสิ่งจำเป็น

การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว (Tourism Logistics) ได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพการบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว ครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนการเดินทาง การขนส่ง การบริการที่พัก อาหาร และกิจกรรมการท่องเที่ยว ตลอดจนการจัดการข้อมูลและการไหลเวียนของทรัพยากร (ณภัทร ทิพย์ศรี และคณะ, 2558) การจัดการที่มีประสิทธิภาพส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว

จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง ด้วยความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ อาทิ อุทยานแห่งชาติเขาหลวง วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร หาดหินงาม รวมถึงศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นอย่าง มโนราห์และหนังตะลุง อย่างไรก็ตาม การพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดยังมีความท้าทายด้านการจัดการโลจิสติกส์ โดยเฉพาะในประเด็นการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การเชื่อมโยงระหว่างสถานที่ท่องเที่ยว และการจัดการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว จากการศึกษาของ สวิตต์ จันท์ธาดารัตน์ และชุลกิฟลี มาหะมะ (2562) เกี่ยวกับการบริหารจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในหมู่บ้านคีรีวง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าการปรับปรุงระบบขนส่ง การจัดการที่พัก และการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวมีผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจกลับมาเที่ยวซ้ำ อย่างไรก็ตาม การศึกษาเกี่ยวกับโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในภาพรวมของจังหวัดนครศรีธรรมราชยังมีจำกัด โดยเฉพาะในประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

การศึกษานี้จึงมุ่งวิเคราะห์องค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว โดยผู้ประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำข้อเสนอแนะไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจความไว้วางใจในการกลับมาเที่ยว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ของนักท่องเที่ยวชาวไทย
2. ศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย
3. ศึกษาความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ของนักท่องเที่ยวชาวไทย
4. ศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ด้านการไหลทางกายภาพ ของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
2. ด้านการไหลของสารสนเทศ ของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
3. ด้านการไหลทางการเงิน ของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยเป็นการศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชดังนี้

ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ องค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ประกอบด้วย ด้านการไหลทางกายภาพ ด้านการไหลของสารสนเทศ ด้านการไหลทางการเงิน
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตด้านพื้นที่

ดำเนินการวิจัยในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวสำคัญและสถานที่ให้บริการนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยใช้เวลาในการศึกษาเอกสารและเก็บรวบรวมข้อมูลระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคมถึงธันวาคม พ.ศ. 2567

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์การท่องเที่ยว

โลจิสติกส์การท่องเที่ยว (Tourism Logistics) เป็นแนวคิดสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยครอบคลุมการจัดการกระบวนการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยว สินค้า บริการ และข้อมูลตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปจนถึงจุดหมายปลายทาง ตามที่ ฅนักร ทิพย์ศรี และคณะ (2558) ได้อธิบายไว้ว่า โลจิสติกส์การท่องเที่ยวประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) การไหลทางกายภาพ (Physical Flow) หมายถึง การขนส่งนักท่องเที่ยว การจัดการที่พัก การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดการสถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก 2) การไหลของสารสนเทศ (Information Flow) หมายถึง การเคลื่อนย้ายและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล 3) การไหลทางการเงิน (Financial Flow) หมายถึง การชำระเงินของนักท่องเที่ยว การจ่ายค่าคอมมิชชั่นและการชำระเงินในห่วงโซ่อุปทาน การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน การจัดการด้านภาษีและค่าธรรมเนียม รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในบริบทของการท่องเที่ยว หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวกของนักท่องเที่ยวที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์จริงที่ได้รับกับความคาดหวังตามแนวคิดของ Kotler และ Keller (2016) และ Oliver (2010) ที่อธิบายว่าความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินว่าบริการนั้นให้ผลลัพธ์ตรงตามความคาดหวังหรือไม่ ในมุมมองของนักวิชาการไทย ทักษิญา เปรมชุตีวัต (2561) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับ ทั้งในด้านบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม ขณะที่พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ (2559) เสริมว่าระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์

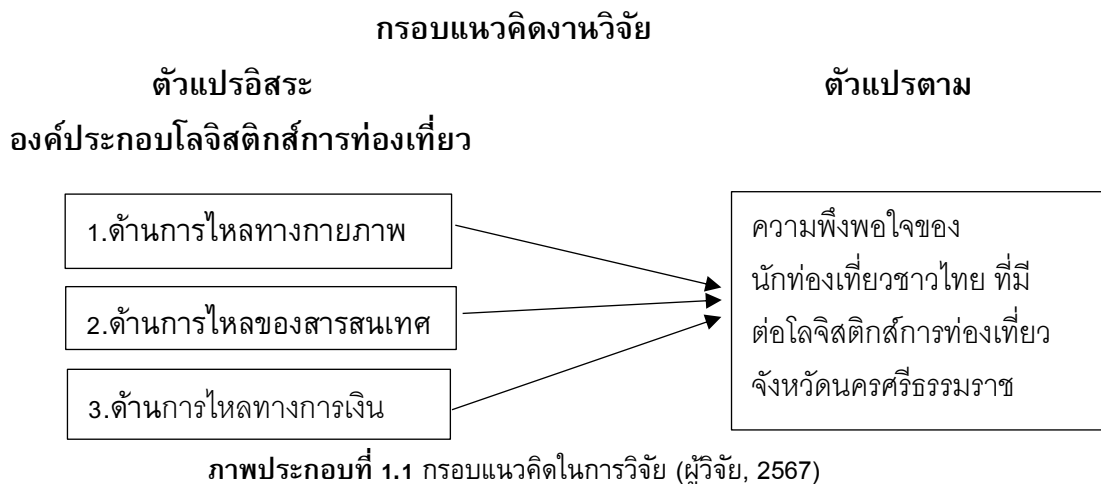
ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับมาเที่ยวซ้ำและการแนะนำบอกต่อ (ปัทมวัชร พชรราชย์, 2559) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2564) ยังระบุว่าความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดสำคัญของความสำเร็จในการพัฒนาการท่องเที่ยว การเข้าใจและพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรัญญกรณ์ พวงเพชร (2561) ศึกษาความพึงพอใจต่อระบบโลจิสติกส์ของแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน พบว่าด้านการเงินมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านการไหลของสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านการไหลทางกายภาพ โดยพฤติกรรมการเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2565) ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการไหลทางกายภาพได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ผู้วิจัยเสนอให้พัฒนาการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวให้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย รวมถึงการสร้างความร่วมมือระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กิงกาญจน์ ดอกพุ่มซ้อน และไชยรัช เมฆแก้ว (2565) ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการท่องเที่ยว และองค์ประกอบโลจิสติกส์มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยความพึงพอใจต่อองค์ประกอบโลจิสติกส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านกายภาพ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการเงิน และด้านความยั่งยืน



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ประชากรที่ศึกษาเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งไม่สามารถระบุขนาดประชากรได้แน่นอน จึงใช้สูตรของ W. G. Cochran ระบุขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 รวมเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้ทำการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดย เก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ 1) พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับประเด็นย่อยและประเด็นหลักที่ต้องการวัด (IOC) โดยความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ใช้ของ Rovinelli and Hambleton (1977) คือ คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0.50-1.00 มีความสอดคล้อง 2) พิจารณาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (cronbach's alpha coefficient) จากแบบสอบถามที่ทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด ยอมรับที่ค่า α มากกว่า หรือเท่ากับ 0.50 (Hinkle, William, and Stephen, 1998)

ตาราง 1 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	แปลความหมาย
องค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว		
1.ด้านการไหลทางกายภาพ	.868	ดี
2.ด้านการไหลทางสารสนเทศ	.852	ดี
3.ด้านการไหลทางการเงิน	.908	ดีมาก
รวมองค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว	.914	ดีมาก
ด้านความพึงพอใจ	.802	ดี

จากตาราง 1 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) มีค่ามากกว่า 0.7 แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้ร้อยละ (%) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม
2. ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ วิเคราะห์องค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
3. ใช้ Multiple Regression สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว(ตัวแปรอิสระ) กับความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวไทย (ตัวแปรตาม) เพื่อหาว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุดตามวัตถุประสงค์ โดยการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ตาราง 2 ภาพรวมผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

องค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น (N = 400)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการไหลทางกายภาพ (Physical Flow)	4.25	.277	มาก
ด้านการไหลทางสารสนเทศ (Information Flow)	4.25	.383	มาก
ด้านการไหลทางการเงิน (Financial Flow)	4.19	.301	มาก
ภาพรวม	4.23	.299	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นขององค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.299) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการไหลทางกายภาพ และด้านการไหลทางสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 2.77 และ $\bar{x} = 4.25$, S.D. = .383) ด้านการไหลทางการเงิน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 4.19$) แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ขององค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ด้านการไหลทางกายภาพ (Physical Flow)

ด้านการไหลทางกายภาพ (Physical Flow)	ระดับความคิดเห็น (n = 400)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการแปลผล
ความเพียงพอของระบบการขนส่งสาธารณะต่อการไปแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ	4.12	.362	มาก
ความสะดวกในการเดินทางจากสนามบิน/สถานีรถไฟ/สถานีขนส่งไปยังที่พัก	4.69	.489	มากที่สุด
ความน่าเชื่อถือของระบบขนส่งสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว	4.13	.370	มาก
การจราจรในแหล่งท่องเที่ยวมีความคล่องตัว	4.09	.324	มาก
ประสิทธิภาพของการจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางและการขนส่งในแหล่งท่องเที่ยว	4.28	.580	มากที่สุด
ความเพียงพอของที่จอดรถในแหล่งท่องเที่ยว	4.34	.625	มากที่สุด
ความเพียงพอของจุดพักผ่อนและที่นั่งในแหล่งท่องเที่ยว	4.31	.591	มากที่สุด
ความสะดวกต่อการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับผู้มีความต้องการพิเศษ (ผู้พิการ ผู้สูงอายุ)	4.16	.520	มาก
ความสะอาดและสุขอนามัยของสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว (เช่น ห้องน้ำสาธารณะ)	4.31	.591	มากที่สุด
ระบบการจัดการขยะและการรักษาความสะอาดในแหล่งท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ	4.24	.566	มากที่สุด
ความสะดวกในการเข้าถึงและใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะหรือ Wi-Fi ฟรีในแหล่งท่องเที่ยว	4.10	.558	มาก
รวม	4.25	.277	มาก

จากตาราง 3 เมื่อพิจารณาแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เป็นรายด้านพบว่าด้านการไหลทางกายภาพ (Physical Flow) ภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .277) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความ

สะดวกในการเดินทางจากสนามบิน/สถานีรถไฟ/สถานีรถโดยสารไปยังที่พัก ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = .489) รองลงมาคือ ความสะอาดเป็นระเบียบของระบบการขนส่งสาธารณะ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = .362) และการจราจรในแหล่งท่องเที่ยวมีความคล่องตัวมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = .370) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ขององค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ด้านการไหลทางสารสนเทศ (Information Flow)

ด้านการไหลทางสารสนเทศ (Information Flow)	ระดับความคิดเห็น (n = 400)		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลออนไลน์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว	4.08	.457	มาก
ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว	4.56	.619	มากที่สุด
ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับที่พักในแหล่งท่องเที่ยวหรือบริเวณใกล้เคียง	4.15	.514	มาก
ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมและเทศกาลท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยว	4.05	.462	มาก
ความชัดเจนและเข้าถึงง่ายของข้อมูลการเดินทางและการขนส่งสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว	4.31	.642	มาก
ท่านพึงพอใจกับความหลากหลายของภาษาที่ใช้ในการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด	4.28	.580	มาก
ท่านพึงพอใจกับความพร้อมของจุดบริการข้อมูลนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด	4.31	.591	มาก
รวม	4.25	.383	มาก

จากตาราง 4 ด้านการไหลทางสารสนเทศ (Information Flow) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.383) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.619) รองลงมาคือความชัดเจนและเข้าถึงง่ายของข้อมูลการเดินทาง ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.042) และน้อยที่สุดคือความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมและเทศกาลท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.462) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวนครศรีธรรมราช ด้านการไหลทางการเงิน (Financial Flow)

ด้านการไหลทางการเงิน (Financial Flow)	ระดับความคิดเห็น (n = 400)		
	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
ท่านพึงพอใจกับความหลากหลายของวิธีการชำระ เงินในแหล่งท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด	4.04	.411	มาก
ความสะดวกในการใช้แอปพลิเคชันมือถือสำหรับการ ชำระเงินในแหล่งท่องเที่ยว	4.51	.621	มากที่สุด
ความสะดวกในการเข้าถึงตู้ ATM ในแหล่งท่องเที่ยว	4.04	.420	มาก
ความปลอดภัยในการใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต เพื่อจ่ายค่าบริการต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยว	3.99	.347	มาก
ความเหมาะสมของราคาสินค้าและบริการในแหล่ง ท่องเที่ยว	4.28	.579	มาก
ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นโดย ไม่คาดคิด (เช่น ค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม) มีความ ชัดเจนมากน้อยเพียงใด	4.24	.565	มาก
ท่านรู้สึกว่าระบบการจองที่พักและชำระเงินล่วงหน้า สำหรับบริการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพมากน้อย เพียงใด	4.04	.422	มาก
ความสะดวกในการขอคืนเงินหรือยกเลิกการจอง บริการท่องเที่ยว	4.25	.459	มาก
ความชัดเจนของใบเสร็จรับเงินและเอกสารทางการ เงินที่ได้รับระหว่างการท่องเที่ยว	4.32	.494	มาก
รวม	4.19	.301	มาก

จากตาราง 6 ด้านการไหลทางการเงิน (Financial Flow) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .301) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความสะดวกในการใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตสำหรับการชำระเงิน ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.621) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือความชัดเจนของใบเสร็จรับเงินและเอกสารทางการเงิน ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.494) และความปลอดภัยในการใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.347) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น (n = 400)		
	$\bar{x}$	SD	การแปลผล
องค์ประกอบของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ช่วยอำนวยความสะดวกเมื่อท่านมาเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	4.29	.539	มากที่สุด
ความรู้สึkfพึงพอใจต่อองค์ประกอบ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านต่างๆ เมื่อท่านมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	4.35	.533	มากที่สุด
ท่านจะแนะนำให้คนอื่นๆ ให้เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	4.28	.513	มากที่สุด
รวม	4.31	.329	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = .329) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านต่างๆ เมื่อท่านมาท่องเที่ยว ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.533) รองลงมาคือ องค์ประกอบของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ช่วยอำนวยความสะดวกเมื่อท่านมาเที่ยวในจังหวัด ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.539) และแนะนำให้คนอื่นๆ ให้เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.513)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) สำหรับสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ องค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย (n=400)

	B	SE (B)	Beta	t	sig
ค่าคงที่	3.189	.269		11.839	.000*
ด้านการไหลทางกายภาพ	.652	.125	.550	5.198	.000*
ด้านการไหลสารสนเทศ	-.269	.090	-.313	-2.975	.003*
ด้านการไหลทางการเงิน	-.122	.085	-.112	-1.428	.154
R²Adjusted=.226, F=10.017, Sig=.000					

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.21 พบว่า R²Adjusted=.226 แสดงว่าด้านการไหลทางกายภาพ และด้านการไหลของสารสนเทศ สามารถอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ที่มาท่องเที่ยวใน จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ร้อยละ 22.6 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 อีกร้อยละ 77.4 เป็นผลจากปัจจัยอื่นๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) พบว่าด้านการไหลทางกายภาพ (Beta = 0.550) ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการไหลทางสารสนเทศตาม (Beta = -.313) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้ร้อยละ 22.6 ($R^2 \text{ Adjusted} = .226$) โดยมีปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการไหลทางกายภาพและด้านการไหลทางสารสนเทศ ในขณะที่ด้านการไหลทางการเงินไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านการไหลทางกายภาพ (Physical Flow) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิศา มณีรัตนรุ่งโรจน์ และคณะ (2565) ที่พบว่าโลจิสติกส์ด้านการไหลทางกายภาพมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด โดยเฉพาะในด้านความสะดวกในการเดินทางจากสนามบิน/สถานีรถไฟ/สถานีขนส่งไปยังที่พัก และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยว

ด้านการไหลทางสารสนเทศ (Information Flow) มีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน แต่มีทิศทางตรงกันข้าม สอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์รัตน์ แสนสมพร และคณะ (2567) ที่พบว่าการไหลของสารสนเทศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว แต่ในกรณีนี้ค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ อาจเนื่องมาจากข้อมูลที่มากเกินไปหรือไม่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวอาจส่งผลให้เกิดความสับสนและลดความพึงพอใจลง

ด้านการไหลทางการเงิน (Financial Flow) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แตกต่างจากงานวิจัยของศรีบุญฤทธิ์ พวงเพชร (2562) ที่พบว่าด้านการเงินมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันมีความหลากหลายของช่องทางการชำระเงินและระบบการเงินดิจิทัลที่สะดวกมากขึ้น จึงไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่าด้านการไหลทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการพัฒนาดังนี้ ควรปรับปรุงระบบ

ขนส่งสาธารณะให้มีความเพียงพอและน่าเชื่อถือมากขึ้น เพิ่มมาตรการจัดการจราจรให้มีความคล่องตัวในแหล่งท่องเที่ยว โดยอาจจัดระเบียบการจราจร เพิ่มป้ายบอกทาง และจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มีความต้องการพิเศษให้ครอบคลุม และได้มาตรฐาน เพิ่มจุดบริการ Wi-Fi สาธารณะให้ครอบคลุมพื้นที่ท่องเที่ยวมากขึ้น และปรับปรุงระบบการจัดการขยะและการรักษาความสะอาดในแหล่งท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากผลการวิจัยพบว่าด้านการไหลทางสารสนเทศ ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ควรจัดระบบข้อมูลให้กระชับ เข้าใจง่าย และตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมไปถึงพัฒนาช่องทางการให้ข้อมูลออนไลน์ให้ใช้งานง่ายและเข้าถึงได้สะดวก ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลกิจกรรมและเทศกาลท้องถิ่นให้ชัดเจนและทันสมัย จัดทำข้อมูลในรูปแบบที่หลากหลายภาษาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และพัฒนาระบบการให้ข้อมูล ณ จุดบริการนักท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเน้นการให้ข้อมูลที่จำเป็นและตรงประเด็น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). รายงานสถานการณ์การท่องเที่ยวประจำปี 2563. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กึ่งกาญจน์ ดอกพุ่มซ้อน และไชยรัช เมฆแก้ว. (2565). พฤติกรรมและความพึงพอใจด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สืบค้นจาก. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://rsuir-library.rsu.ac.th/bitstream/123456789/1611/1/KINGKAN%20DOKPHUTSON.pdf>
- ชนิศา มณีรัตน์รุ่งโรจน์ และคณะ. (2565). โลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. วารสารวิทยาการจัดการ, 9(1), 125-142.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2562). การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในประเทศไทย: กรณีศึกษาจังหวัดชลบุรี. วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 15(2), 59-76.
- ทักษญา เปรมชุตีวัต. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสงขลา. วารสารการจัดการมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 7(2), 45-57.
- ณรงค์รัตน์ แสนสมพร และคณะ. (2567). การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรต จังหวัดสุราษฎร์ธานี. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/humsujournal/article/view/266550>
- ปณณวัชร พัชราวลัย. (2559). ความพึงพอใจต่อการบริการและการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้ใช้บริการ. สืบค้นจาก. <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/1960>
- ศรียุญกรณ์ พวงเพ็ชร. (2561). ความพึงพอใจต่อระบบโลจิสติกส์ของแหล่งการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สืบค้นจาก <https://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/662>