

การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ในจังหวัดนครนายก

TOURISM LOGISTICS MANAGEMENT AFFECTING TOURIST SATISFACTION
IN NAKHON NAYOK PROVINCE

จิรวัดน์ ตั้งจิตโสมนัส^{1*} เศรษฐภูมิ เกาชาเรี² รัฐพล สังคะสุข³ และ มรกต บุญศิริชัย⁴

^{1, 2, 3}สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพฯ ประเทศไทย

⁴สาขาวิชาการท่องเที่ยว(หลักสูตรสองภาษา) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพฯ ประเทศไทย

Jirawat Tungjitsommanas^{1*}, Sedthapoom Thoucharee², Rataphol Sangkhasuk³
and Morakot Boonsirichai⁴

^{1, 2, 3}Program in Logistics Management, Faculty of Industrial Technology, Phranakhon Rajabhat University,
Bangkok, Thailand

⁴Program in Tourism (Bilingual Program), Faculty of Management Science, Phranakhon Rajabhat University,
Bangkok, Thailand

*E-mail: jirawat.tu@pnru.ac.th

Received: 2020-09-01

Revised: 2020-11-28

Accepted: 2021-04-20

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์การท่องเที่ยว และวิเคราะห์อิทธิพลของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ และนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation Coefficient) ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายก และมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยเมื่อพิจารณา

รายด้าน พบว่า ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือภาพรวมด้านการไหลของสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยมีภาพรวมด้านการไหลทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ส่วนผลการวิเคราะห์ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวรายด้าน ได้แก่ ด้านการไหลทางกายภาพ ด้านการไหลของสารสนเทศและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.383, 0.711 และ 0.720 ตามลำดับ

คำสำคัญ: การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ABSTRACT

Research topic is Tourism Logistics Management Affecting Tourist Satisfaction in Nakhon Nayok Province. The objectives are to study the level of satisfaction of tourists towards Tourism Logistics and analyze the influence of Tourism Logistics affecting Tourist Satisfaction by collecting data with questionnaires from 400 tourists. The tools used to collect data in this research are questionnaires and interviews after that analyzed by descriptive analysis method by finding the percentage, mean, and standard deviation and the correlation of two independent variables by using the Pearson Product moment correlation Coefficient. The results of the research were as follows: Tourists were satisfied with tourism in Nakhon Nayok Province and the overall of satisfaction of tourism logistics components was at a high level. When considering each aspect, it was found that the overall of the facilities had the highest average of 3.85, followed by the overall information flow with the mean of 3.83. While the overall of the physical flow was the lowest mean average is 3.50. The analysis of Pearson's correlation coefficient statistical analysis, the results of the study found that the relationship between each aspect of tourism logistics management was the physical flow, Information flow and facilities and satisfaction level of tourists. There was a statistically significant correlation with the tourist satisfaction level of 0.05 with correlation coefficients(r) of 0.383, 0.711 and 0.720, respectively.

Keywords: Tourism Logistics Management, Tourist Satisfaction

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทย ที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศในลำดับต้น ๆ (Economics Tourism and Sports Division, 2019) ก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจหลายประการ ท่ามกลางเศรษฐกิจโลกที่ซบเซา ภาคการท่องเที่ยวถือเป็นภาคเดียวที่ยังมีแนวโน้มดีขึ้นต่อเนื่อง จำนวนนักท่องเที่ยวในช่วงปี พ.ศ. 2556-2559 มีอัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวต่างชาติเฉลี่ย (CAGR) ร้อยละ 9.88 ต่อปี สำหรับปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยรวมทั้งสิ้น 32,558,303 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.66 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2558 สำหรับจำนวนชาวไทยท่องเที่ยวภายในประเทศในช่วงปี พ.ศ. 2556-2559 เติบโตเฉลี่ย (CAGR) ในอัตราร้อยละ 5.79 ต่อปี สำหรับช่วงครึ่งปีแรกของปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 58 ล้านคน ก่อให้เกิดการขยายตัวร้อยละ 5.28 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาตามลำดับ ซึ่งเป็นการเติบโตทั้งในเมืองหลักและเมืองรอง โดยกระทรวงการท่องเที่ยวยังคงให้ความสำคัญต่อทุกกลุ่ม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวใน 12 เมืองต้องห้าม...พลาด, 12 เมืองต้องห้าม...พลาด พลัส รวมถึงการท่องเที่ยวในระดับชุมชนต่าง ๆ เพื่อกระจายประโยชน์จากการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง (Ministry of Tourism & Sports, 2016)

จังหวัดนครนายก เป็นจังหวัดที่มีความเงียบสงบอยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร และเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงหลายแห่ง ทั้งแหล่งท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ ธรรมชาติ การผจญภัย และแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร เช่น อุทยานแห่งชาติ

เขาใหญ่ (บางส่วนของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ อยู่ในพื้นที่ของจังหวัดนครนายก) น้ำตกสาริกา น้ำตกวังตะไคร้ เขื่อนขุนด่านปราการชล เมืองโบราณ ดงละคร โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า (เปิดให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมกิจกรรมที่ทำหาย เช่น ยิงปืน ใต้หน้าผา โดดหอ ซี่จักรยานชมรอบบริเวณ ฯลฯ) ศูนย์ไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 และแหล่งท่องเที่ยวชุมชนไทยพวน เป็นต้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวยังจังหวัดนครนายกปีละกว่า 2 ล้านคน โดยในปี พ.ศ. 2558 มีนักท่องเที่ยวมาเยือนจังหวัดนครนายกจำนวน 2.59 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2557 ร้อยละ 7.46 ซึ่งในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา (ปี พ.ศ. 2555 – 2558) มีนักท่องเที่ยวมาเยือนนครนายกเพิ่มขึ้นทุกปี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 5.12 ทำให้จังหวัดนครนายกมีรายได้จากการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2558 เป็นเงิน 5,763.45 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2557 ร้อยละ 16.16 และมีรายได้เพิ่มสูงขึ้นทุกปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 – 2558 เฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.94 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวยังจังหวัดนครนายกเป็นครั้งแรกถึงร้อยละ 99.80 และเป็นการเดินทางท่องเที่ยวหลายจังหวัดในการเดินทางครั้งนั้นถึงร้อยละ 92.50 (Nakhon Nayok Provincial Office of Tourism and Sports, 2016)

ปัจจุบัน จังหวัดนครนายกประสบปัญหาความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและศิลปกรรมตามธรรมชาติ และจากกิจกรรมของมนุษย์ ประชาชนขาดความตระหนักถึงผลกระทบจากการทำลายแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและศิลปกรรม ขาดการบูรณาการการจัดการของ

หน่วยงานในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ และการคมนาคมบนเส้นทางหลวงหมายเลข 305 (รังสิต-นครนายก) มีความแออัดหนาแน่นของปริมาณรถยนต์ จึงทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายก ทางจังหวัดจึงได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนาจังหวัด ปี พ.ศ. 25561 -2564 ประเด็นที่ 2 พัฒนาเส้นทางท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก สินค้าบริการ และบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานอย่างบูรณาการ และในแผนพัฒนาจังหวัดฉบับเก่าก็ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 “พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก สินค้า และบริการให้ได้มาตรฐานสากล รวมทั้งส่งเสริมให้เป็นแหล่งผลิตอาหารปลอดภัยและศูนย์สุขภาพแบบองค์รวม” (สำนักงานสถิติจังหวัดนครนายก, 2560) จังหวัดนครนายกจึงได้มีการพัฒนาคุณภาพและปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานและการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ซึ่งถือว่าเป็นแรงผลักดันให้เกิดการท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายก โดยปัจจุบันนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายกไม่ได้จำกัดอยู่แต่เดินทางเข้ามาพักผ่อนหย่อนใจเท่านั้น แต่ต้องการการเดินทางที่คุ้มค่ากับเงินและเวลาที่เสียไป

มีงสรพรและคณะ (Khaosa-at et al., 2008) กล่าวว่า การท่องเที่ยวที่ดีมีคุณภาพจึงต้องมีการจัดการขั้นตอนต่าง ๆ ในห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) ซึ่งการท่องเที่ยวของประเทศไทยไม่ได้มีปัญหาเรื่องแหล่งท่องเที่ยวหรือการให้บริการเพียงอย่างเดียว แต่ปัญหาที่สำคัญกว่า คือการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ของการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) ซึ่งเป็นการบูรณาการขั้นตอนต่าง ๆ ให้สัมพันธ์กันทั้งในด้านต้นทุน เวลา ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ เติชชวย ช่วยบำรุง (Choibamroong, 2014) กล่าวถึง ความเชื่อมโยงระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทาน การท่องเที่ยวควรมีการเร่งสร้างกระบวนการพัฒนาและจัดการเชื่อมโยงอุตสาหกรรมตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ หรือปรับกระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยว (Tourism Development Paradigm) เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจสร้างผลกระทบต่อการท่องเที่ยวต่อไปในอนาคต

ดังนั้น จังหวัดนครนายกควรมีการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการท่องเที่ยวของจังหวัด เพื่อให้สามารถแข่งขันทางด้านธุรกิจ และเกิดความพึงพอใจสูงสุดกับนักท่องเที่ยว และนำไปสู่การกลับมาเที่ยวซ้ำ โดยปัจจุบัน นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายกไม่ได้จำกัดอยู่แต่เฉพาะการเดินทางเข้ามาพักผ่อนหย่อนใจเท่านั้น แต่ต้องการบริการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ดังนั้นจึงต้องมีการจัดการกระบวนการในห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) โดยนำศาสตร์ของการจัดโลจิสติกส์มาประยุกต์ ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษา “การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายก” โดยศึกษาถึงความสำคัญในด้านการเคลื่อนย้าย การไหลเวียน และความเชื่อมโยง ซึ่งจะส่งผลเชิงบวกต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายก

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มนักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายก

2. ขอบเขตพื้นที่

ศึกษาเฉพาะเส้นทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก เช่น น้ำตกวังตะไคร้ น้ำตกสาริกา น้ำตกนางรอง แก่งสามชั้น เขื่อนขุนด่านปราการชล อุทยานพระพิฆเนศ วัดพราหมณี ตลาดโรงเกลือ เป็นต้น

3. ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยศึกษาการบริหารจัดการในรูปแบบใดเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ทฤษฎีการจัดการโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยว ทฤษฎีด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและการวัดระดับความพึงพอใจ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ของนักท่องเที่ยว เป็นต้น

ทบทวนแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยว

การพิจารณาการจัดการโลจิสติกส์ทางด้าน

การท่องเที่ยวหรือโลจิสติกส์การท่องเที่ยว เป็นการบูรณาการแนวคิดด้านการจัดการโลจิสติกส์กับแนวคิดการจัดการท่องเที่ยวเข้าด้วยกัน ซึ่งในการพิจารณารูปแบบการจัดการโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยว มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำความเข้าใจถึงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว เนื่องจากแนวคิดและรูปแบบการจัดการโลจิสติกส์เป็นการบริหารจัดการการไหลเวียนภายในโซ่อุปทาน ซึ่ง มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด (Khaosa-at & Suriya, 2008) ได้สร้างกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

1. การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว การลำเลียงสัมภาระของนักท่องเที่ยว และความสะดวกสบายในการเดินทาง เป็นต้น

2. การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำสถานที่ คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติในสถานที่ และคำเตือนให้ระวังภัย เป็นต้น

3. การเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) หมายถึง การอำนวยความสะดวกในเรื่องของการจ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการท่องเที่ยว และการซื้อตั๋วเดินทางต่าง ๆ

เมื่อนำแนวคิดในเรื่องของการจัดการโลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้ในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยเริ่มต้นตั้งแต่การผสมผสานวัตถุประสงค์ด้านการท่องเที่ยวที่เป็นเรื่องของ Destination

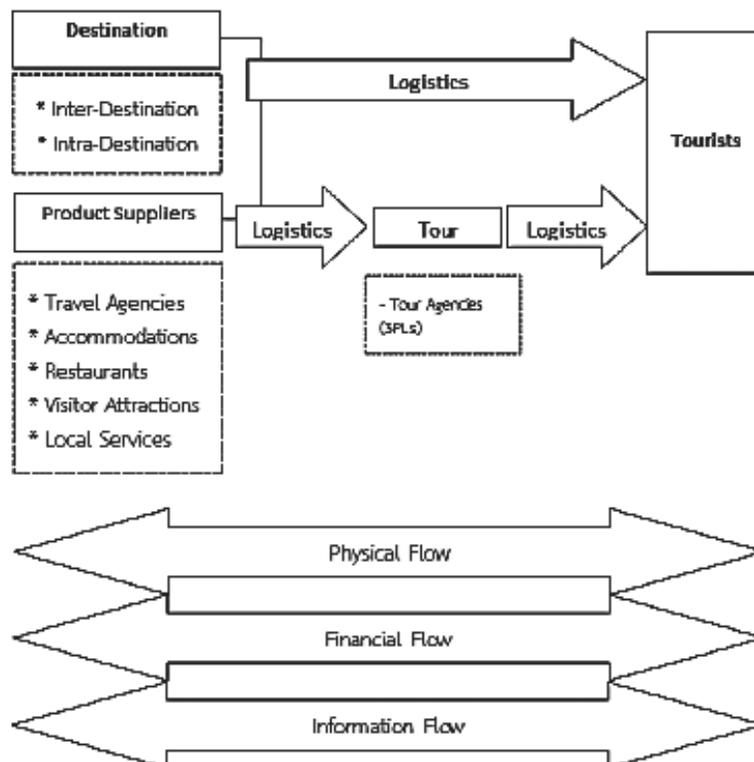
Management ประกอบไปด้วย Inter – Destination และ Intra- Destination ส่วน Product Supplier ประกอบด้วย Travel Agencies, Accommodations, Restaurants, Visitor Attractions และ Local services โดยการผสมผสานดังกล่าวจะถูกจัดการ โดยตัวบุคคลหรือองค์กรก็ได้ แล้วผลิตออกมาเป็นสินค้าท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งกรอบแนวคิดดังกล่าว เป็นการจัดการการไหลเวียนทางด้านกายภาพ ด้านการเงิน และด้านสารสนเทศ จากแหล่งกำเนิดไปสู่ นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดีที่สุด (Chaichan, 2012)

คุณค่าที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการจัดการ โลจิสติกส์ทั้ง 3 ด้าน ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจและ จงรักภักดีต่อแหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการพัฒนาที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านการท่องเที่ยวและเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว ให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและการวัดระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ผลิตภัณฑ์/บริการของการท่องเที่ยว



ภาพที่ 1 แนวคิดในเรื่องการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

คือสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบไปด้วย สินค้า บริการ ประสิทธิภาพ กิจกรรม บุคคล สถานที่ องค์กรและสารสนเทศ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นการประเมิน ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการท่องเที่ยวสูงกว่าความคาดหวังของตนเอง (Sukiman et al., 2013)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้ นักท่องเที่ยวมีการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในจังหวัด นครนายกโดย Kotler (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกของบุคคล หรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจาก ประสิทธิภาพสินค้ากับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งถ้าหากจะพิจารณาถึงความพึงพอใจหลังการ ขายของลูกค้าว่าจะเกิดระดับความพึงพอใจหรือไม่ พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการนั้น โดยที่ถ้าผล ที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้า ระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ ตรงกับ ความคาดหวังของลูกค้า ก็ทำให้ลูกค้าเกิดความ พึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ สูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ ลูกค้าเกิดความประทับใจ ซึ่งความแตกต่างกัน 3 ระดับของความพึงพอใจที่กล่าวมาจะส่งผล ต่อการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการซ้ำของลูกค้า และประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของสินค้า ต่อบุคคลอื่น

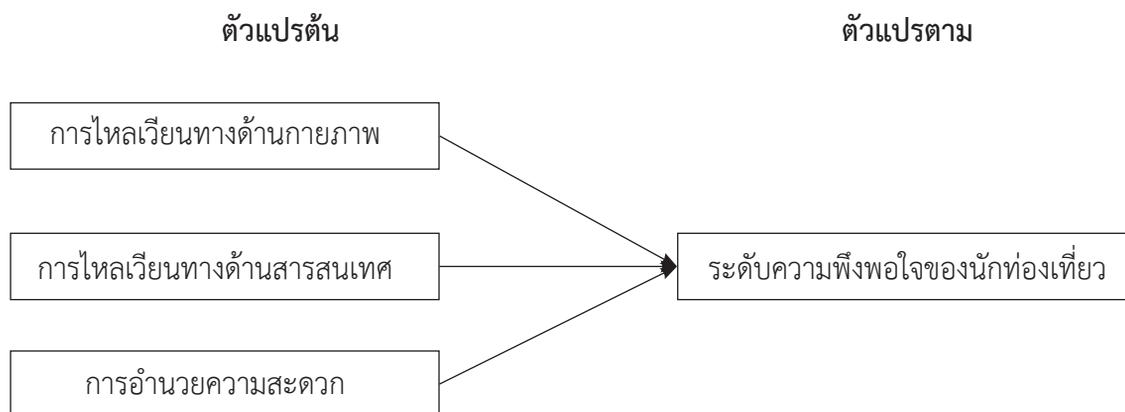
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวถือเป็น ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญของผู้เกี่ยวข้องกับ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวจะส่งผลให้เกิดการแนะนำจาก ปากต่อปากให้ผู้อื่นมาเที่ยว ความจงรักภักดีต่อ สถานที่ท่องเที่ยว การมาเที่ยวซ้ำหรือความตั้งใจ จะมาเที่ยวซ้ำ (Wang, 2004) ดังนั้นผู้ที่มีส่วนได้ ส่วนเสียกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ควรให้ ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ คุณภาพหรือบริการ การเดินทางมายังสถานที่ ที่ท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกหรือสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

การวัดระดับความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจต่อบริการ อาจจะทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ นภาพิสิตมุกดา (Phisitmukda, 2008: 29)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีที่นิยม ใช้มากอย่างแพร่หลาย
2. การสัมภาษณ์ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัย เทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกตเป็นการสังเกตพฤติกรรม การก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการและหลัง การรับบริการ จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจ ต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะวัดได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสมตลอดจน จุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะ ส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายก ใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของนักท่องเที่ยว โดยมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ที่อยู่ อาชีพ และระดับรายได้ปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เช่น จำนวนคนที่เดินทาง

มาท่องเที่ยวด้วย จำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยว ระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยว พาหนะที่เดินทาง ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และปลายเปิด (Open-ended)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวและข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ได้แบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ ผลที่ได้คือค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) = 0.90 ซึ่งถือว่ามีความตรงของเนื้อหาในแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์เพราะค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่าตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป (Teesorn, 2008) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขนำไป

ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 30 คน (Try Out) เพื่อทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น (reliability) ของเครื่องมือโดยใช้สูตร alpha coefficient ของ cronbrach โดยได้ค่าความน่าเชื่อถือ เท่ากับ 0.974 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทางสถิติที่กำหนดให้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Kaiwan & Pholprom, 2010) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการออกสำรวจ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก จากนักท่องเที่ยว ในจังหวัดนครนายก

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร งานวิจัยบทความที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รวมทั้งจากเว็บไซต์ต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีลำดับขั้นการวิเคราะห์ดังนี้ คือ

1) การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ซึ่งมี ตัวเลือกตอบ 5 ระดับ นำมาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง ประกอบความเรียงเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลค่าเฉลี่ยเลขคณิตมาแปลความหมาย โดยระดับคะแนน 5 หมายถึง

ความพึงพอใจมากที่สุด และระดับคะแนน 1 หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด ส่วนเกณฑ์การแปลความหมาย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (Sukhothai Thammathirat Open University, 1999 : 100)

2) การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยทั่วไปนิยมใช้สัญลักษณ์ (r) แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่ม โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ +1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Salkind, 2000:208)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้มี 3 ตอน ได้แก่ ด้านข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ผลของการวิจัยพบว่า

ด้านข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท และเป็นคนจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทาง

มาท่องเที่ยวมากกว่า 3 ครั้ง โดยระยะเวลาที่ใช้ในการมาท่องเที่ยวอยู่ในช่วง 7 -13 ชั่วโมง โดยเดินทางมาเที่ยวกับเพื่อนและครอบครัวด้วยรถยนต์ส่วนตัว อีกทั้งมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อคนไม่เกิน 2,000 บาท ซึ่งเหตุผลหลักที่เลือกมาเที่ยวก็คือความดึงดูดของสถานที่ท่องเที่ยวเดินทางสะดวกและเพื่อนชักชวน

ด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยว

ที่จังหวัดนครนายก และมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือภาพรวมด้านการไหลของสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยมีภาพรวมด้านการไหลทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลทางกายภาพ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว	Mean	S.D.	แปลผล
สภาพของถนนเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย	3.74	0.84	มาก
การเข้าถึงแหล่งอาหารและเครื่องดื่ม	3.52	1.00	มาก
ความพร้อมของบริษัททัวร์/แพ็คเกจทัวร์	3.48	0.96	มาก
การลงทะเบียนเข้าพัก/เข้าเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว	3.43	0.93	มาก
ความเพียงพอของระบบคมนาคมขนส่งโดยสาร	3.26	0.96	ปานกลาง
การเดินทางในกรณีฉุกเฉิน	3.55	0.90	มาก
ภาพรวมด้านการไหลทางกายภาพ	3.50	0.45	มาก

โดยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า สภาพของถนนเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือ การเดินทางในกรณีฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และการเข้าถึงแหล่งอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ตามลำดับ โดยมีความเพียงพอของระบบคมนาคมขนส่งโดยสาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

ส่วนระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านการไหลของสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือ ข้อมูลด้านที่พัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และข้อมูลด้านอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ โดยมี ผู้รับความคิดเห็น หรือแบบประเมินตามสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านการไหลของสารสนเทศ

คุณค่าที่ได้รับจากการจัดการโลจิสติกส์ด้านการไหลของสารสนเทศ	Mean	S.D.	แปลผล
ข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยว	4.06	0.74	มาก
ข้อมูลด้านอาหารและเครื่องดื่ม	3.92	0.75	มาก
ข้อมูลด้านที่พัก	3.94	0.76	มาก
ข้อมูล ๓ สำนักงานการท่องเที่ยวนครนายก	3.87	0.79	มาก
ข้อมูลการเดินทาง	3.91	0.80	มาก
มีผู้รับความคิดเห็น หรือแบบประเมินตามสถานที่ท่องเที่ยว	3.30	1.04	ปานกลาง
ภาพรวมด้านการไหลของสารสนเทศ	3.83	0.64	มาก

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	แปลผล
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เหมาะสม สะดวก ปลอดภัย	3.85	0.75	มาก
มีห้องน้ำ-ห้องสุขา ที่สะอาด/เพียงพอ/สะดวกต่อการใช้งาน	3.54	0.93	มาก
ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ	3.94	0.70	มาก
มีสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น ไฟฟ้า น้ำดื่ม/น้ำใช้ โทรศัพท์ สาธารณะ	3.90	0.75	มาก
ความสะดวกของช่วงเวลาในการเข้าเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว	4.01	0.72	มาก
มีจำนวนที่พักรถเพียงพอ	3.95	0.72	มาก
ร้านขายของที่ระลึก, ร้านขายสินค้าพื้นเมือง, ร้านสะดวกซื้อ	3.88	0.73	มาก
มีโรงพยาบาล, คลินิกบริการด้านสุขภาพ	3.82	0.73	มาก
มีปั้มน้ำมัน, LPG, NGV พอเพียงและครอบคลุม	3.84	0.74	มาก
มี ตู้ ATM พอเพียงและครอบคลุม	3.77	0.76	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.85	0.60	มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่า ความสะดวกของช่วงเวลาในการ เข้าเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ มีจำนวนที่พักรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 และร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ โดยมีห้องน้ำ-ห้องสุขา ที่สะอาด/เพียงพอ/สะดวก ต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการกลับมาเที่ยวซ้ำ/แบ่งปันประสบการณ์

ด้านการกลับมาเที่ยวซ้ำ/แบ่งปันประสบการณ์	Mean	S.D.	แปลผล
ท่านอยากกลับมาเที่ยวซ้ำ	3.87	0.76	มาก
ท่านจะแนะนำ/ชวน ให้คนอื่นมาเที่ยว	3.89	0.73	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมของการท่องเที่ยว ในจังหวัดนครนายก	3.94	0.75	มาก
ภาพรวมด้านการกลับมาเที่ยวซ้ำ/แบ่งปันประสบการณ์	3.90	0.69	มาก

ด้านการกลับมาเที่ยวซ้ำ/แบ่งปันประสบการณ์ โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของการท่องเที่ยว ในจังหวัดนครนายก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ ท่านจะแนะนำ/ชวน ให้คนอื่นมาเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และท่านอยากกลับมาเที่ยวซ้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

อิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ได้แก่

ด้านการไหลเวียนทางด้านกายภาพ ด้านการไหลเวียนทางด้านสารสนเทศและด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในจังหวัดนครนายก โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตารางที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายก

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

การจัดการโลจิสติกส์	ค่าความสัมพันธ์ (r)	ค่า Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการไหลทางกายภาพ	0.383**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ
ด้านการไหลของสารสนเทศ	0.711**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.720**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ผลการวิเคราะห์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวรายด้าน ได้แก่ ด้านการไหลทางกายภาพ ด้านการไหลของสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ทุกด้าน ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวรายด้าน ได้แก่ ด้านการไหลทางกายภาพ ด้านการไหลของสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.383, 0.711 และ 0.720 ตามลำดับ

โดยด้านการไหลทางกายภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = 0.383$) หมายความว่า การจัดการโลจิสติกส์ด้านการไหลทางกายภาพเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้เกิดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านการไหลของสารสนเทศมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.711$) หมายความว่า การจัดการโลจิสติกส์ด้านการไหลของสารสนเทศเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้เกิดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.720$) หมายความว่า การจัดการโลจิสติกส์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้เกิดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

อภิปรายผล

จากมุมมองกลุ่มนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำ/แบ่งปันประสบการณ์มาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khamsri et al. (2016) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและแรงจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บริเวณเขตพื้นที่คลองแดน อำเภอรอนดง จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถส่งผลให้นักท่องเที่ยว

มีความต้องการอยากกลับมาเที่ยวซ้ำอีกครั้งคือการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว และสอดคล้องกับ Goossens, (2000) และ Ramkissoon & Uysal (2011) ที่กล่าวถึง การมีประสบการณ์จากการท่องเที่ยวซึ่งในการเดินทางแต่ละครั้งของนักท่องเที่ยวจะได้รับประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ทั้งจากองค์ประกอบพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ร้านอาหาร ที่พักโรงแรม และโครงสร้างพื้นฐาน เช่น สภาพถนน ระบบการติดต่อสื่อสาร รวมถึงสภาพลักษณะที่ดีของสถานที่นั้น เป็นต้น ทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วแสดงออกมาด้วยการกลับมาเที่ยวซ้ำและแนะนำให้คนอื่นกลับมาเที่ยว ส่งผลดีทั้งในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว การสร้างความเชื่อมั่นในชื่อเสียง การให้ข้อมูลและบอกต่อกับบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาพื้นที่จังหวัดนครนายก พ.ศ 2561 – 2565 (ฉบับทบทวน)

ในภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก และต่อองค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทั้งสามด้าน ได้แก่ ด้านการไหลทางกายภาพ นักท่องเที่ยวพึงพอใจสภาพของถนนเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายมากที่สุด เนื่องจากสภาพถนนมีการซ่อมแซมบูรณาการตลอดเวลา แต่ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความเพียงพอของระบบคมนาคมขนส่งโดยสารมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งจะต้องปรับปรุงในส่วนนี้อย่างเร่งด่วนที่สุด ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของเถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (Chaichan, 2012) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวอำเภอวังน้ำเขียวพึงพอใจต่อการไหลทางกายภาพน้อยที่สุด ส่วนด้านการไหลของสารสนเทศ นักท่องเที่ยวได้ให้ความสำคัญกับด้านนี้

เป็นอย่างมากเช่นกัน โดย สุวรรณชัย ฤทธิรักษ์ และมานิตย์ ศทอสกุล (Ritthirak & Suttasakul, 2011) กล่าวว่า การบริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวเป็นการให้บริการอำนวยความสะดวก เพื่อนำเสนอให้ทราบเกี่ยวกับปัจจัยดึงดูดทางการท่องเที่ยว ทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์ได้สร้างสรรค์ขึ้น เพื่อสร้างความสนใจหรือความต้องการทางการท่องเที่ยว โดยจากงานวิจัยนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดต่อข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยว เพราะปัจจุบันนี้ นักท่องเที่ยวสามารถค้นหาข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้โดยง่าย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วาสนา จรุงศรีโชติกำจร และคณะ (2017) พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด แต่กลับมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อการมีตู้รับความคิดเห็นหรือแบบประเมินตามสถานที่ท่องเที่ยว นอกจากนี้ การวิจัยพบว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก เรื่องความสะดวกของช่วงเวลาในการเข้าเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว แต่พึงพอใจเรื่องมีห้องน้ำ-ห้องสุขาที่สะอาด/เพียงพอ/สะดวกต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัย สุภัทสรุ ปญโญรัฐโรจน์ (Panyorattaraj, 2018) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวมีความพอใจต่อห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอสะดวกต่อการใช้งานอยู่ในระดับพอใช้เท่านั้น

งานวิจัยนี้ พบว่าองค์ประกอบด้านการไหลทางกายภาพ ด้านการไหลของสารสนเทศและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิศา มณีรัตน์รุ่งโรจน์

และคณะ (Maneeratrungrot et al, 2018) กล่าวว่า โลจิสติกส์การท่องเที่ยวมีอิทธิพลทางบวก ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยว วิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายก ดังนี้

1. ระบบขนส่งการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ควรมีการพัฒนาเส้นทาง การเดินทางใหม่ ขยายพื้นที่ผิวจราจร เพื่อให้ นักท่องเที่ยวสามารถ เข้ามาในแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย สะดวก รวดเร็วและ ปลอดภัยยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรเพิ่มป้ายบอกทาง สัญลักษณ์ แผนที่ที่เชื่อมเส้นทาง การท่องเที่ยว เข้าไว้ด้วยกัน มีจุดบริการการเดินทางโดยสารสาธารณะ ที่ครอบคลุมทั้งในตัวเมืองและแหล่งท่องเที่ยว มีการ เพิ่มจำนวนรถโดยสารสาธารณะให้เพียงพอ ต่อจำนวนนักท่องเที่ยว โดยในส่วนของคนในชุมชน และผู้ประกอบการโรงแรม รีสอร์ท ร้านอาหารหรือ ร้านกาแฟในจังหวัดนครนายก สามารถรวมกลุ่มกัน จัดตั้งศูนย์ให้บริการการเดินทางให้แก่ นักท่องเที่ยว ในพื้นที่ที่รถโดยสารสาธารณะเข้าไม่ถึง หรือมีรอบ การวิ่งที่น้อย โดยวิ่งรับส่งตั้งแต่สถานีขนส่ง สถานี รถไฟ ร้านอาหาร ที่พัก โรงพยาบาล ห้างร้าน แหล่งท่องเที่ยว หรือตามที่พักท่องเที่ยวต้องการ ในราคาที่เหมาะสม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ให้แก่นักท่องเที่ยวและเป็นการสร้างรายได้ให้กับ ทางชุมชนและผู้ประกอบการอีกทาง

2. ระบบเทคโนโลยี ควรใช้เทคโนโลยี สื่อสารกับนักท่องเที่ยวให้มากและหลากหลาย ที่สุด เนื่องจากปัจจุบันนี้พฤติกรรมนักท่องเที่ยว

มักค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว วิธีการเดินทาง แหล่งที่พัก อาหาร โปรโมชันของโรงแรม จาก สมาร์ทโฟน ประกอบกับต้นทุนการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์ไม่สูงมากนัก โดยเฉพาะโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ ยูทูป และ อินสตาแกรม เป็นต้น ที่สามารถให้ข้อมูล และเป็นการโฆษณาแหล่งท่องเที่ยวไปในตัว นักท่องเที่ยวสามารถเข้าไปแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แบ่งปันประสบการณ์ แשרรูปภาพ อัปเดตวิดีโอ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว เสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ ผ่านสื่อออนไลน์ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการและ หน่วยงานภาครัฐ สามารถร่วมมือกันพัฒนา แอปพลิเคชันท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายก โดยสามารถเข้าไปค้นหาข้อมูลด้านสถานที่ ท่องเที่ยว อาหาร เครื่องดื่ม ที่พัก การส่งอาหาร การเรียกรถโดยสารสาธารณะ จุดพักรถสาธารณะ สถานีบริการน้ำมัน สถานพยาบาล ตู้เอทีเอ็ม สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครนายก ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 24 ชั่วโมง และมี ระบบประเมินความพึงพอใจตามสถานที่ท่องเที่ยว รวมไปถึงระบบชำระเงินออนไลน์ เป็นต้น ที่ครบ และจบในแอปพลิเคชันเดียว

3. ระบบความปลอดภัย ควรมีการพัฒนา ในด้านความปลอดภัยทางถนน เช่น พื้นผิวจราจร ต้องเรียบ ไฟส่องสว่างข้างทางที่เพียงพอ เพิ่มกระจก มองทางโค้งบริเวณจุดอับ เป็นต้น ด้านความปลอดภัย จากการถูกลอบวางระเบิดเอาเปรียบ เช่น การ เอาเปรียบด้านค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าอาหารและ เครื่องดื่ม ค่าบริการในการท่องเที่ยว การลอบวาง ระเบิดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับธุรกิจ นำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เช่น การลอบวางให้

นักท่องเที่ยวซื้อรายการนำเที่ยวในราคาที่แพงเกินไปจริง การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่โฆษณาไว้ หรือการให้บริการนักท่องเที่ยวโดยขาดมาตรฐานไม่เป็นไปตามที่โฆษณาไว้ เป็นต้น โดยทางชุมชน ผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐสามารถร่วมกันจัดตั้งเวรยามประจำสถานที่ท่องเที่ยวที่พร้อมช่วยเหลือสนับสนุนเมื่อมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นตลอดเวลา และช่วยกันสอดส่องดูแลความปลอดภัย ป้องกันมิฉ้อฉลไม่ให้เกิดการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว และเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการศึกษาข้อคิดเห็นจากคนในชุมชน ผู้ประกอบการ และหน่วยงานรัฐบาลท้องถิ่น ถึงแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในจังหวัดนครนายก
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับปัจจัยอื่นเช่น ด้านค่าใช้จ่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในเขตจังหวัดอื่น ๆ

REFERENCES

- Chaichan, T. (2012). **Tourism Logistics Management in Wang Nam Khiao District Nakhon Ratchasima Province**. Suranaree University of Technology
- Choibamroong, T. (2014). **Thai tourism in the midst of change**. The Association of Tourism Academics (Thailand) Meeting, Graduate Institute of Administration (NIDA), 2 May 2014. Division of Economy. **Tourism and Sports Tourism Economic Information 2017–2021**.
- Emorn Sa Phao Thong. (2003). **Factors affecting the number of Thai tourists traveling to Trat Province**. Master's Thesis. Department of Business Administration Faculty of Business Service, Ramkhamhaeng University.
- Goossens, C. (2000). **Tourism information and pleasure motivation**. *Annals of Tourism Research*, 27(2). 301-321.
- Jindaphol, R. (1995). **Factors influencing the determination of the number of Thai tourists traveling within the country**. Master's thesis. Department of Business Services National Institute of Development Administration.
- Khamsri, R., Chuchuyay, P., Phanphanasakul, C. & Kraisanti, K. (2016). **Behavior and Motivation of Ecotourism at Klon-Dan, Ranod District, Songkhla**. Thesis of Arts and Master of Education Department of General Education, Faculty of Business Administration, Hat Yai University.

- Khomsan, J. (1989). **A study of tourism demand in Phuket**. Master's thesis. Department of Economics Faculty of Economics Kasetsart University.
- Kotler, P. (2003). **Marketing management (Millenium ed.)**. New Jersey: Prentice Hall Inc .
- Lamsrithong, C. (1993). **Factors influencing the determination of the number of international tourists coming to travel in Thailand**. Master's thesis. Department of Business Services National Institute of Development Administration.
- Liu, C.H.S., & Lee, T. (2016). **Elsevier Abstract Drawing on an overarching framework of marketing theory**. Journal of Air Transport Management. 52(1), 42-54
- Maneeratrungroj, et al. (2018). **Tourism logistics affecting the satisfaction of tourists at Khao Yai National Park**. Journal of Interdisciplinary Studies Volume 18 No. 2 (July - December 2018): 184 - 209.
- Ministry of Tourism and Sports (2016). **Tourism Economy Report (Online System)**. Source: https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8265. Retrieved 25, June 2019.
- Nawacharoenkul, S. (1998). **Ecotourism Behavior of Thai Tourists in Sai Yok National Park, Kanchanaburi Province**. Master's thesis. Faculty of Management Mahidol University.
- Office of Tourism and Sports Nakhon Nayok Province (2016). **Number and income of tourists (online system)**. Source: https://nakhonnayok.mots.go.th/more_graph.php. Retrieved 25, June 2019.
- Panyorattaroj. S. (2018). **Logistics Management for Tourism in Nonthaburi Province**. Research Articles Journal of Humanities and Social Sciences Ratchapruerk University. Office of Research and Innovation.
- Prametho, N. (1987). **Behavior and factors that motivate tourists to visit Udon Thani Province**. Master's thesis. Faculty of Management Mahasarakham University.
- Ramkissoon, H. and Uysal, M. (2011). **The Effects of Perceived Authenticity, Information Search Behaviour, Motivation and Destination Imagery on Cultural Behavioural Intentions of Tourists**. Curtin Research Publications, Current Issues in Tourism. 14: pp. 537-562.
- Rattanukul, C. (2001). **Opinions on factors that cause tourism of Thai tourists in Kanchanaburi**. Master's thesis. Department of Business Administration Faculty of Business Administration. Srinakharinwirot University.

- Rittirak, S. and Suttasakul. M. (2011). **Factors Affecting the Tourism Industry**. In the teaching material of the Introduction to Tourism Industry Course (Unit 6). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University Press.
- Roppitiviriya, T. (1998). **Demand for Thai tourists to travel within the country. 1987-1997**. Master's Thesis. Department of Business Administration Faculty of Business Services Ramkhamhaeng University.
- Salkind, Neil J. (2000). **Exploring research**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Sukiman, M., Omar, S., Muhibudin, M., Yussof, L., & Mohamed, B. (2013). **Tourist Satisfaction as the Key to Destination Survival in Pahang**. Science Direct; Procedia-Social and Behavioral Sciences 91(2013) 78 – 87.
- Teerasorn, S. (2008). **Research report writing techniques**. Bangkok: Chulalongkorn Publishing House university.
- Tourism Authority of Thailand. (2012). **Cultural attractions**. [Online]. 2555. Source: <http://thai.tourismthailand.org> [15 January 2012]
- Wang, D., (2004). **Hong Kongers' cross-border consumption and shopping in Shenzhen: patterns and motivations**. Journal of Retailing and Consumer Services, 11 (3), 149-159.
- Wiputkasamanont. T. (2002). **Tourism Behavior and Factors Relating to Bangsaen Beach Tourism**. Master's thesis. Department of Economics Faculty of Economics Kasetsart University.
-