

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Satisfaction of Tourists Toward the Tourism Logistics Management

Case Study: Ayutthaya Province

ธนเดช กังสวดี*

Thanadech Kangsawat*

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์*

Faculty of Management Scince, Rajabhat Rajanagarindra University

Received Much 28, 2024 Revise May 10, 2024 Accepted May 20, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จำแนกตาม เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 383 คน โดย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One – way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการเข้าถึงสถานที่ ด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ด้านการเอาใจใส่ นักท่องเที่ยว ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และด้านราคา (ค่าใช้จ่าย) รองลงมา คือ ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร และด้านเวลา นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่า เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: โลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว, นักท่องเที่ยว



Abstract

This study aimed to determine and compare tourists toward the tourism logistics management of Ayutthaya Province, as classified by gender, age, marital status, education level and occupation. The tool for data collection was a questionnaire given to 383 people who used the service system of Ayutthaya Province, and chosen by random sampling. Statistical tools used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t- test and One - way ANOVA with a statistical significance set at 0.05

The results of the study showed that, most people in the study were satisfied with the tourists toward the tourism logistics management at the highest satisfaction level. When focusing on each particular aspect, it was found that the highest mean scores were: first, accessibility, safety, environmental friendliness and price; second, Information and time. With comparison of people's level of satisfaction with the tourists toward the tourism logistics management of Ayutthaya Province by population factor, it can be concluded that differences in gender, age, marital status, education level and occupation were not significantly no different.

Keywords: Tourism logistics, Tourist

บทนำ

ประเทศไทย เป็นประเทศที่มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่หลากหลาย มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและสวยงาม การท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญในการนำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเป็นจำนวนมาก จากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2566 มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาประเทศไทยถึง 26,879,778 คน นำรายได้เข้าสู่ประเทศถึง 935,353,343 บาท อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญที่ช่วยให้เกิดความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคม เพราะ นอกจากจะสามารถนำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศเป็นจำนวนมากแล้วยังมีส่วนช่วยในการสร้างงานและช่วยกระจายความเจริญออกไปสู่ภูมิภาคได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นส่วนสำคัญในการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจ ของประเทศให้เติบโต และ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็น จังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวมาเยือน เป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีอายุยาวนาน และมี อารยธรรมที่เก่าแก่ โดยการท่องเที่ยวใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปี 2566 พบว่า สถิติผู้



มาท่องเที่ยวทั้งปีอยู่ที่ 1,678,000 คน บวกกับนักท่องเที่ยว 5,368,000 คน ซึ่งเมื่อ รวมแล้วนักท่องเที่ยวทั้งหมดที่มาเยี่ยมเยือน 7,047,051 คน (อิสระพงษ์ แทนศิริ, 2566)

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นจังหวัดที่อยู่ในเขตภาคกลางมีแม่น้ำล้อมรอบที่ไหลมาบรรจบกันถึง 3 สาย คือ แม่น้ำป่าสัก แม่น้ำลพบุรี แม่น้ำเจ้าพระยา โดยไหลบรรจบกันในลักษณะล้อมรอบเมืองตัวจังหวัดเป็นเกาะที่มีบ้านเรือนปลูกเรียงรายตามสองฝั่งของแม่น้ำเป็นราชธานีมานานกว่า 417 ปี มีพระมหากษัตริย์ 33 พระองค์ จาก 5 ราชวงศ์ คือ ราชวงศ์อู่ทอง ราชวงศ์สุพรรณภูมิ ราชวงศ์ปราสาททอง และราชวงศ์บ้านพลูหลวง อีกทั้งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากไปด้วย วัดวาอารามปราสาทราชวังและปูชนียสถาน ปูชนียวัตถุมากมาย จึงทำให้มีจำนวน นักท่องเที่ยวเป็นอันดับที่ 7 ของประเทศ และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่เป็นชาวไทยร้อยละ 80 และต่างชาติร้อยละ 35 มีรายได้จาก การท่องเที่ยว 18,000 ล้านบาท เป็นอันดับที่ 16 ของประเทศ รายได้จากแหล่งท่องเที่ยว ส่วนใหญ่อาจจะมาจากนักท่องเที่ยวชาวไทย มากกว่าชาวต่างชาติ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565)

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการ สร้างและการกระจายรายได้ให้กับประชาชนใน ระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก โดยอย่างยิ่งถ้าใช้วิธีการจัดการโลจิสติกส์เพื่อไปช่วยจัดระบบ การท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นแหล่งท่องเที่ยว ที่มีอารยธรรม ประวัติศาสตร์ และเป็นจังหวัด ที่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร เหมาะแก่การ พัฒนาระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว โดย ผลที่ได้จะทำให้เกิดการท่องเที่ยวที่มีความ สะดวกสบาย ปลอดภัย ทั้งในด้านเวลา ต้นทุน และเกิดความพึงพอใจสูงสุดของ นักท่องเที่ยว โดยแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยวไว้ 8 ประการ คือ สิ่งที่มีให้บริการ การเข้าถึง ข้อมูลข่าวสาร เวลา การ เอาใจใส่แก่นักท่องเที่ยว ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ความ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Lumsdon and Page, 2004) โดยต่อมา เพื่อให้เหมาะกับการเดินทางของ นักท่องเที่ยว ภายในประเทศ เพิ่มขึ้นไปอีก 4 ประการ คือ แม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว ถนนคนเดิน จุดทำเงิน การสร้างความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง (คมสัน สุริยะ, 2561) ปัญหาด้านการ ท่องเที่ยวของประเทศ ไทยไม่ได้อยู่ที่เรื่องแหล่ง ท่องเที่ยว หากแต่อยู่ที่การจัดการห่วงโซ่ อุปทานของการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) ซึ่งก็คือการจัดการขั้นตอนต่าง ๆ ใน การบริการที่ต้องต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ ให้มี ประสิทธิภาพ ทั้งในด้านเวลาต้นทุน และเกิด ความพึงพอใจสูงสุด (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด, 2561)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการ ท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกเพศ ช่วงอายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน



ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยว ที่มาเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กลุ่มตัวอย่าง มีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่เดินทางมาท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงใช้การ กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร(กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เท่ากับ 383 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่ม ตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย องค์ประกอบโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1)ด้านการเข้าถึงสถานที่ 2)ด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว 3)ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร 4)ด้านเวลา 5)ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว 6)ด้านความสะดวกสบาย 7)ด้านความปลอดภัย 8)ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตด้านเวลา ช่วงเวลาที่ทำการศึกษา ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - กรกฎาคม 2566

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อโลจิสติกส์ เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การทบทวนวรรณกรรมทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยสามารถแบ่งเนื้อหาการทบทวนได้ดังนี้ คือ 1)แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ 2)แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม 3)แนวความคิดทฤษฎีการจัดการห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว 4)แนวความคิด ทฤษฎีการท่องเที่ยว

ขั้นตอนการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มาเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการเข้าถึงสถานที่ ด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร ด้านเวลา ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย และด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (rating



scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีการแปลผลตามเกณฑ์ ดังนี้
คะแนนเฉลี่ย 4.20 – 5.00 ระดับการพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.40 – 4.19 ระดับการพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.60 – 3.39 ระดับการพึงพอใจปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.80 – 2.59 ระดับการพึงพอใจน้อย
และคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.79 ระดับการพึงพอใจน้อยที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนประชากร 383 ชุด โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามพร้อมชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้อง
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตัวเองทั้งหมด
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบดูความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนประชากร กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) สถิติเชิงพรรณนา เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 2) สถิติเชิงวิเคราะห์ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ T-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สรุปผลการวิจัย

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็น นักท่องเที่ยวเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.5 และนักท่องเที่ยวเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.5 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.3 ในด้านสถานภาพพบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 73.4 ในด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษา อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.4 ในด้านอาชีพส่วนใหญ่มี



อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา จำนวน นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 45.4 ด้านสุดท้ายในด้านรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.0

2) การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว ที่มาเที่ยวที่ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา เฉลี่ยแล้วพบว่ามา ท่องเที่ยวที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2 ครั้ง ส่วนใหญ่การเดินทางมาท่องเที่ยวทำมา กับ ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 55.9 ส่วนการ จัดการเดินทางมาท่องเที่ยวจะจัดการเดินทางเอง คิดเป็นร้อยละ 92.2 ช่วงเวลาใดที่ท่าน เดินทางท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ส่วนใหญ่ จะทำการเดินทางมาในช่วง เสาร์ – อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 72.6 โดยรูปแบบการเดินทาง มาท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วน ใหญ่จะใช้รถยนต์ส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 67.4 โดยจุดประสงค์หลักที่ท่านเดินทางมา ท่องเที่ยว ที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพื่อ พักผ่อนหย่อนใจ คิดเป็นร้อยละ 80.9 โดย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ต้องการพักค้างคืน คิดเป็นร้อยละ 83.8 โดยส่วนใหญ่สถานที่ ที่ท่องเที่ยวที่ชอบมากที่สุด ใน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา คือ วัด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะ ใช้ จ่ายด้วยเงินสด คิดเป็นร้อยละ 100 โดย ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวท่านเสียค่าใช้จ่าย 501 – 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 100 โดย ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งใดในการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่ได้มาจากการบอกเล่าจากคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 43.9 ความรู้สึกต่อการท่องเที่ยวในครั้งนี้ส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวจะประทับใจ คิดเป็นร้อยละ 51.4 และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวจะกลับมา ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอีกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 97.7

3) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการ ท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้าน ต่าง ๆ

ตารางที่ 1 ตารางค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเข้าถึงสถานที่	3.18	0.55	มากที่สุด
ด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	3.18	0.62	มากที่สุด
ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร	2.97	0.69	มาก
ด้านเวลา	2.97	0.65	มาก
ด้านการเอาใจใส่ของนักท่องเที่ยว	3.05	0.67	มากที่สุด
ด้านความสะดวกสบาย	3.11	0.63	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัย	3.01	0.64	มากที่สุด
ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	3.02	0.71	มากที่สุด



รวม	3.07	0.64	มากที่สุด
-----	------	------	-----------

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 โดยแบ่งออกเป็นด้านการเข้าถึงสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ด้านการเอาใจ ใส่นักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.05 ด้านความสะดวกสบายอยู่ใน ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ด้าน ความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.01 ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.02 ด้าน การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และด้านเวลาอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.97.

4) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กับระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการ ท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการ วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ ความแตกต่างของ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในด้าน ต่างๆ จำแนกตามสถานภาพทางเพศ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม และความพึงพอใจ ทุกด้านไม่มีความแตกต่างกันข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ จำแนกตาม ช่วงอายุโดยภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกัน ข้อมูลเปรียบเทียบความ แตกต่างของความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกัน ข้อมูลเปรียบเทียบความ แตกต่าง ของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในด้าน ต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษาโดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึง พพอใจที่มีต่อการให้บริการ ในด้านต่างๆ จำแนก ตามอาชีพโดยภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกัน ข้อมูลเปรียบเทียบ ความ แตกต่างของความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนโดย ภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์ เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีเพียง 2 ด้านเท่านั้นที่อยู่ในระดับมาก นั่นคือ ด้านการ เคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร และด้านเวลา จึงมี ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงประเด็นหลัก คือ การ ที่ทำ ให้การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้มีแผ่น ป้าย แผ่นพับ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวแจก ให้กับนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์/วิทยุ ไม่เพียงแต่ การประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวเพียง อย่างเดียว ควรประชาสัมพันธ์ทางด้านข้อมูล ร้านอาหารด้วย ร่วม ถึงมีศูนย์ให้ข้อมูลแก่ นักท่องเที่ยวหลายจุดเพิ่มมากขึ้น ส่วน ทางด้านเวลา ควรจัดเวลาการเดินทางระบบ ขนส่ง



สาธารณะให้ตรงต่อเวลามากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว โดยไม่ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล เพื่อให้การ ท่องเที่ยวง่ายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากจังหวัด พระนครศรีอยุธยา นั้น มีระยะทางที่ไม่ไกลจาก กรุงเทพฯ นักท่องเที่ยวอาจอยากเดินทางด้วย รถสาธารณะเพื่อมาท่องเที่ยวที่ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา เป็นการกระตุ้นให้เกิดการ ท่องเที่ยวในพื้นที่มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ด้านการเข้าถึงสถานที่ โดยภาพรวมปัญหาหลักที่พบจาก เป็นเรื่องที่จืดจกร เช่น หาที่จอดรถยาก ไม่มีที่จอดสำหรับนักท่องเที่ยว
2. ด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยภาพรวมควรมีจุดบริการนักท่องเที่ยว และบุคลากรให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว
3. ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร ควรมีการเสนอข่าวสารการจัดการท่องเที่ยว ผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่องและ เพิ่มมากขึ้น
4. ด้านเวลา โดยภาพรวมข้อจำกัดของเวลาจะขึ้นอยู่กับ อากาศ หากฤดูร้อนจะทำให้นักท่องเที่ยวมาในเวลาเย็นมากกว่ากลางวัน
5. ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว ควรมีบุคลากรให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่ผ่านการอบรม และมีความรู้ในสถานที่นั้นอย่างแท้จริง และสามารถสื่อสารได้หลายภาษา
6. ด้านความสะดวกสบาย ควรหาที่พัก ที่ร่มรื่นให้นักท่องเที่ยวได้คลายร้อน
7. ด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมสถานที่ท่องเที่ยวถือว่าปลอดภัย
8. ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการใช้วัสดุที่สามารถย่อยสลายได้เอง และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยต่อไป

1. ควรปรับปรุงการเคลื่อนที่ของข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เพื่อให้ นักท่องเที่ยวสามารถหาข้อมูลการท่องเที่ยวได้ง่าย โดย ไม่เพียงแต่การประชาสัมพันธ์สถานที่ ท่องเที่ยว ควรประชาสัมพันธ์ทางด้าน ร้านอาหาร ร้านขายสินค้าที่ และของที่ระลึก ของทางจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้วย เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใช้บริการ
2. ควรปรับปรุงระบบขนส่งสาธารณะสำหรับการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน เพื่อความ ปลอดภัยของ นักท่องเที่ยว รวมถึงการจัด ตารางการเดินทางที่ตรงต่อเวลา เพื่อที่จะไม่ให้ นักท่องเที่ยวเสียเวลาในการท่องเที่ยว
3. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดมูลค่าต่อการ ท่องเที่ยว จังหวัด พระนครศรีอยุธยา เนื่องจาก ผลที่ได้ส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวจะใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการเดินทางท่องเที่ยว ที่ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา เพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยว เลือกใช้เส้นทางที่ประหยัดค่าใช้จ่ายในการ เดินทาง



บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). **การจัดการการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ชลธิชา เพงพินิจ. (2550). **ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาล่องแพ จังหวัดกาญจนบุรี**. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จังหวัดกาญจนบุรี. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ**, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัดกษัตราธิราชวรวิหาร. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://ww2.ayutthaya.go.th/travel/detail/38>.
- วัดเชิงท่า. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก www.weloveayutthaya.com/index.aspx.
- สมบัติกาญจนาภิก. (2544). **นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : ทำมาดี.
- สมยศ นาวิการ. (2540). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร เรื่องการจูงใจ : จากแนวความคิดไปสู่การประยุกต์ใช้**. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ
- Domjan, M. (1996). **The principles of learning and behavior** belmont. California: Thomson Wadsworth.
- Engle, J.F., Roger, D.B., & Paul, W.M. (1990). **Consumer behavior** (7th ed.). Fort Worth : Dryden.
- Hanson M. E. (1996). **Educational administration and organizational behavior** (4th ed.). Boston : Ally and Bacon.
- Kidd, J.R. (1973). **How adult learn**. New York : Association.
- Lovell, R.B. (1980). **Adult learning**. New York : John Wiley & Son.
- Peter, J.P., & Olson, J.C. (1990). **Consumer behavior and marketing strategy** (2nd ed.). Homewood, IL: Irwin.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (1991). **Consumer behavior** (4th ed.). Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall.
- Walters, C.G. (1987). **Consumer behavior : Theory and practice** (3rd ed.). Homewood, Illinois : Richard D. Irwin.