

การศึกษาอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ที่มีต่อคุณภาพการบริการในการท่องเที่ยวอุทยาน ประวัติศาสตร์พิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีเพศและอายุเป็นตัวแปรกำกับ

สิริวดี ไทยสมัคร* ขวัญกมล ดอนขวา**

และ ชนิศา มณีรัตนรุ่งโรจน์***

(Received: 22 MAR 2019 / Revised: 19 JUN 2019 / Accepted: 30 JUN 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ที่มีต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีปัจจัยด้านเพศ และอายุ เป็นตัวแปรกำกับ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบ่งกลุ่ม (Cluster random sampling) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิง

* นักศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

** รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



อนุมานจากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการเชิงประวัติศาสตร์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) นอกจากนี้เพศหญิงให้ความสำคัญกับการใช้จ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการท่องเที่ยวและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้ผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 50 - 59 ปีจะให้ความสำคัญกับการไหลทางการเงิน (Financial Flow) ที่มีต่อคุณภาพการบริการแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พินายมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์อุทยานประวัติศาสตร์พินาย, โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว, คุณภาพการบริการของแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์

The influence of Tourism Logistics Management on Service Quality for Phimai Historical Site in Nakhon Ratchasima province with gender and age as a Moderator

Sirivadee Thaisamak^{*} Kwunkamol Donkwa^{**}
and Chanisa Maniratrongroj^{***}

Abstract

Tourism logistics management is an important tool that help to manage the tourism more efficiently and increase tourist' s satisfaction and impression from the service quality led to intentions to revisit and recommend. The purpose of this research was to study the influence of tourism logistics management on the service quality of Phimai historical site in Nakhon Ratchasima with gender and age as a moderator. Data were collected from a sample of 200 people

^{*} Ph. D. student, School of Management Technology, Institute of Social Technology, Suranaree University of Technology

^{**} Associate Professor, School of Management Technology, Institute of Social Technology, Suranaree University of Technology

^{***} Assistant Professor, School of Management Technology, Institute of Social Technology, Suranaree University of Technology



using the cluster random sampling method and analyzed the data with inferential statistics from hierarchical regression analysis. The results reveal that all aspects of the tourism logistics factor were at a high level ($\bar{X}$ = 4.00). The overall of service quality factors was at a high level ($\bar{X}$ = 3.89). In addition, the findings also showed that the female tourists spend on travel products and services and information about tourist attractions on service quality than male tourists. Furthermore, tourists in the age range of 50 - 59 years effect with the financial flow on the quality of service in Phimai historical park over other age ranges.

Keyword: Historical Tourism Phimai Historical Park, Tourism Logistics Management, Historical Service Quality

การศึกษาอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว
ที่มีต่อคุณภาพการบริการในการท่องเที่ยวอุทยาน
ประวัติศาสตร์พิมาย จังหวัดนครราชสีมา
โดยมีเพศและอายุเป็นตัวแปรกำกับ
สิริวดี ไทยสมัคร์* ขวัญกมล ดอนขวา**
และ ชนิศา มณีรัตนรุ่งโรจน์***

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลก องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO), 2019 เปิดเผยว่า จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกเพิ่มขึ้น 6% ในปี 2561 ประมาณ 1,400 เหรียญสหรัฐ และคาดการณ์ว่าอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวต่างชาติทั่วโลกจะเพิ่มขึ้น 3% ถึง 4% ในปี 2562 ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการเติบโตในอดีต

* นักศึกษา หลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

** รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



ทิศทางการตลาดการท่องเที่ยวปี 2562 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) นั้นได้เน้น 1) ใช้วิธีการกักตุนนำไปสู่การสัมผัสประสบการณ์ท้องถิ่น 2) สร้างมูลค่าเพิ่มด้วยเนื้อหาให้ขยายวงกว้างมากขึ้น เช่น เนื้อหาในแอปพลิเคชัน รู้ไทยให้ทั้ง ซึ่งรวมกูรูผู้รู้ด้านต่าง ๆ เล่าเกร็ดประเทศไทย ทั้งเชิงสังคม ศาสนา ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม อาหาร เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลให้ภาคธุรกิจช่วยถ่ายทอดเรื่องราวไปยังนักท่องเที่ยวต่อไป 3) สร้างกระแสใส่ใจสิ่งแวดล้อม และ 4) เพิ่มเรื่องอัตลักษณ์เมืองรอง โดยสร้างสรรค์เส้นทางท่องเที่ยวที่กระจายการเดินทางจากเมืองหลักสู่เมืองรอง และเน้นการตลาดท่องเที่ยวสำหรับตลาดเป้าหมายกลุ่มผู้สูงวัย และสตรี มีแนวโน้มการเติบโตสูง และมีกำลังซื้อ โดยคาดว่าเป้าหมายรายได้ทั้งจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศและในประเทศเพิ่มขึ้น 11.5% โดยรายได้การเติบโตของตลาดต่างประเทศ 12% และในประเทศ 10% (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ได้เน้นถึงการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงบูรณาการ โดยมีแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว โดยดำเนินการส่งเสริม การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวโดยใช้ประโยชน์จากอัตลักษณ์และเอกลักษณ์แห่งความเป็นไทยที่สะท้อนวัฒนธรรมท้องถิ่นและวิถีชีวิตชุมชน รวมทั้งส่งเสริมการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับของระบบนิเวศเพื่อให้เกิดความสมดุลและยั่งยืนในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

จังหวัดนครราชสีมาเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและการคมนาคมของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างโดยมีเส้นทางติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียงและมีเส้นทางคมนาคม การขนส่งทางรถยนต์หลากหลายเส้นทาง รวมทั้งมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และอารยธรรมขอมที่เก่าแก่ ได้แก่ ปราสาทหินพิมาย และปราสาทหินพนมวัน ซึ่งปราสาทหินพิมายอยู่ระหว่างเตรียมเสนอเป็นมรดกโลก (World Heritage) ให้องค์การ UNESCO อนุมัติ โดยในปี 2560 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศจำนวน 9,314,196 คน เป็นรายได้ประมาณ 21,749 ล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, ออนไลน์, 2561) ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ดีต่อระบบเศรษฐกิจของจังหวัดนครราชสีมาเป็นอย่างมาก

การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญที่นำมาช่วยการบริหารจัดการระบบการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจะครอบคลุมตั้งแต่การขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของ การให้และรับข้อมูลข่าวสาร และการรับจ่ายเงิน ซึ่งการวางแผนและพัฒนากลยุทธ์ทางการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวให้มีเกิดประสิทธิภาพจะส่งผลถึงคุณภาพการบริการที่ให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจจากการมารับบริการ จนเกิดการบอกต่อและในที่สุดจะกลับมาเยือนซ้ำอีก ทำให้สามารถเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวในจังหวัดสูงขึ้นได้ (ณภัทร ทิพย์ศรี, ขจีโฉม เจียตระกูล และคณะ, 2558)



จากการทบทวนบทความวิจัยในต่างประเทศของ Tan and Ooi (2018) และ Kwok et al (2016) พบว่าลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวในปัจจัยด้านเพศและอายุ ที่มีความแตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้นการศึกษาถึงความแตกต่างด้านเพศและอายุในการวิจัยเรื่องเพศและอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจึงจะเป็นประโยชน์สำหรับการแบ่งส่วนตลาด และการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของแหล่งท่องเที่ยวในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรกำกับด้านเพศและอายุส่วนใหญ่ทำการศึกษาในบริบทของอุตสาหกรรมโรงแรม การให้บริการสาธารณะ และการธนาคาร การศึกษาในแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ยังมีไม่มากนัก

ด้วยความสำคัญดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นที่มาของการวิจัยเรื่อง การศึกษาอิทธิพลของการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อคุณภาพการบริการในการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีปัจจัยด้านเพศและอายุเป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งผล การศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ที่มีต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีปัจจัยด้านเพศ และอายุ เป็นตัวแปรกำกับ (moderator variable)

แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดโลจิสติกส์การท่องเที่ยว

โลจิสติกส์การท่องเที่ยวเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการประสานงานระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ (Activities) เพื่อให้การไหลของนักท่องเที่ยว (Physical Flow) จากต้นทางไปสู่ปลายทางโดยไม่มีข้อผิดพลาด และยังทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ชิตพงษ์ อัยสานนท์, 2559) โดยโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจะครอบคลุม 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) การไหลทางกายภาพ (Physical Flow) หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว การลำเลียงสัมภาระของนักท่องเที่ยว และความสะดวกรวดสบายในการเดินทาง 2) การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว บ้ายบอกทาง บ้ายแนะนำสถานที่ คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติในสถานที่ และคำเตือนให้ระวังภัย และ 3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) หมายถึง การอำนวยความสะดวกเรื่องการจ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการท่องเที่ยว และการซื้อตั๋วเดินทางต่าง ๆ (คมสัน สุริยะ, 2551)

แนวคิดคุณภาพการบริการเชิงประวัติศาสตร์

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL Model ถูกพัฒนาโดย Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml & A. Parasuraman (1988) อธิบายว่าในการประเมินคุณภาพการบริการประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง



ต่อความต้องการลูกค้า การให้ความเชื่อมั่น และการเข้าใจลูกค้า ต่อมาได้มีการพัฒนาปัจจัยคุณภาพบริการเพื่อทำการศึกษาแหล่งมรดกโลก โดยเรียกว่า HISTOQUAL ประกอบด้วย 1) การตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยว (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว 2) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารหรือวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น 3) การสื่อสาร (Communication) หมายถึง คุณภาพและรายละเอียดของข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่มีให้ 4) สิ่งอุปโภคบริโภค (Consumables) หมายถึง บริการเพิ่มเติมที่มีให้บริการ เช่น ร้านอาหาร ร้านค้า หรือร้านขายของที่ระลึก และ 5) การเข้าใจนักท่องเที่ยว (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน (Isabelle Frochot and Howard Hughes, 2000)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยเรื่องการศึกษาอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อคุณภาพการบริการในการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีปัจจัยด้านเพศ และอายุเป็นตัวแปรกำกับ ได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งงานวิจัยในประเทศ และงานวิจัยต่างประเทศโดยมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว และคุณภาพการบริการของแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ รวมทั้งงานวิจัยที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และอายุเพื่อนำมาเป็นข้อมูลสนับสนุนผลการศึกษาของการวิจัย ในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับงานวิจัยเรื่องนี้ เช่น งานวิจัยของKwok et al. (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพบริการต่อความพึงพอใจของประเทศมาเลเซีย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศเป็นปัจจัยที่มีลักษณะเฉพาะที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเพศเป็นหนึ่งในคุณสมบัติที่ง่ายต่อการจดจำและเข้าถึงและเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ใหญ่พอที่จะทำกำไรสำหรับกลยุทธ์การตลาด อีกทั้งยังพบว่าการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้หญิงมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้ชายในบริบทการท่องเที่ยว และ Tan and Ooi (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เพศและอายุที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวในประเทศมาเลเซีย พบว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันเนื่องมาจากช่วงอายุ เพศ ความรู้ และประสบการณ์ชีวิตที่สะสมมา มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยว จึงนำมาสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ว่า

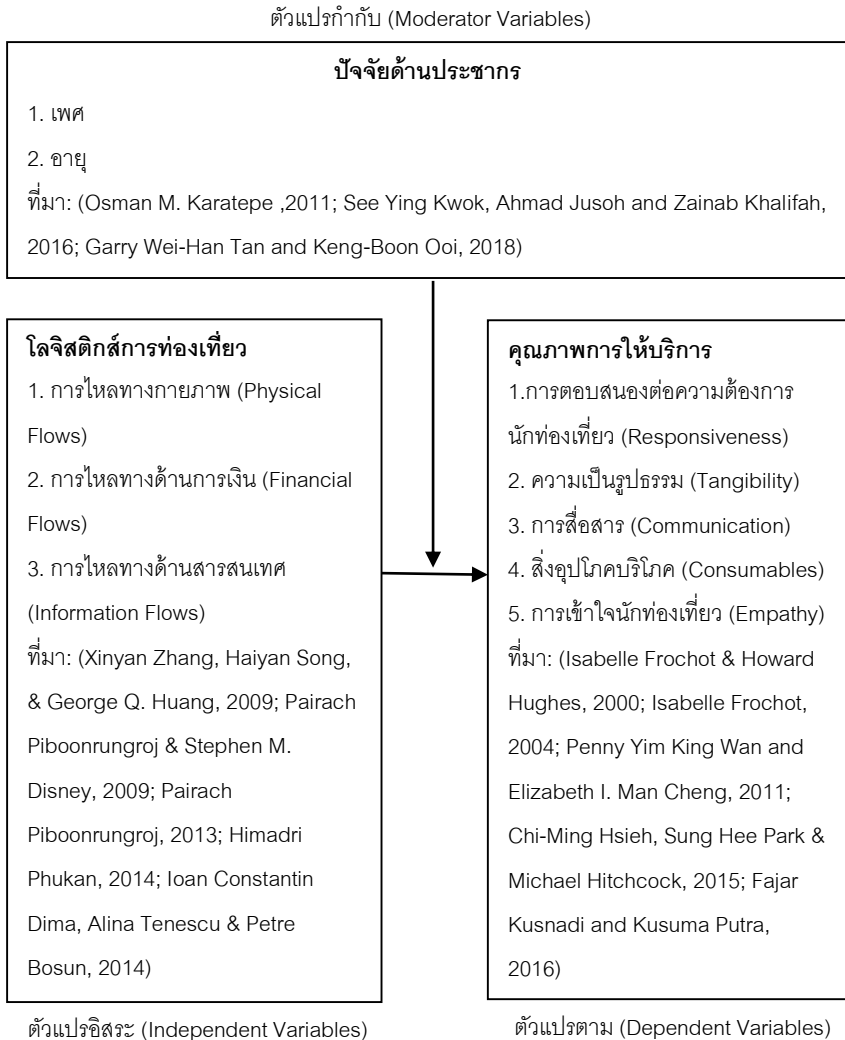


H_1 : เพศเป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การ
ท่องเที่ยวกับคุณภาพการบริการแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พิ
มาย จังหวัดนครราชสีมา

H_2 : อายุเป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การ
ท่องเที่ยวกับคุณภาพการบริการแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พิ
มาย จังหวัดนครราชสีมา

ความสำคัญด้านเพศ และอายุของนักท่องเที่ยวในการทบทวน
บทความวิจัยในต่างประเทศ นำมาสู่การกำหนดสมมติฐาน เชื่อมโยงมาสู่
การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ในแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พิมาย จังหวัดนครราชสีมา ที่มีประสบการณ์ในวันที่เก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 193,171 คน (กรมศิลปากร, 2561)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ได้ใช้หลักการกำหนดจำนวนตัวอย่างจากมาตรฐานในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของคาร์เมน และคณะ (Carmen R. Wilson Van Voorhis and Betsy L. Morgan, 2007, p.48) ซึ่งได้อธิบายถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลควรมีอย่างน้อย 50 ตัวอย่าง ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) = .05 และได้จากคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yaman (1973) กรณีทราบจำนวนประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 100 ราย โดยในการศึกษานี้รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นจำนวนที่เพียงพอในการศึกษาครั้งนี้

การสุ่มตัวอย่าง

ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีแบ่งกลุ่ม (Cluster random sampling) เนื่องจากนักท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์มีความหลากหลายทางด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดย ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านด้วยค่า IOC (Index of item objective congruence) ผลการทดสอบพบว่ามีความอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ 0.50 -1.00 (Rovinelli and Hambleton, 1977) และมีการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability) เพื่อวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องภายในของข้อคำถาม (Internal Consistency) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.70 – 0.84 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Tavakol and Dennick, 2011) จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีคุณภาพและประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data Sources) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 200 ตัวอย่าง และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Sources) โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีแบ่งกลุ่ม (Cluster random sampling) โดยนักท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์มีโอกาสถูกเลือก



เป็นตัวอย่างเท่า ๆ กัน โดยพิจารณาจากลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย กล่าวคือ จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ตัวแทนที่ดีของประชากรเป้าหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อศึกษาขนาดอิทธิพลของปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ที่มีต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พิมาย จังหวัดนครราชสีมาด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรกำกับด้านเพศ และอายุ ซึ่งเป็นสถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical regression analysis) โดยตัวแปรกำกับ (moderator variable) เป็นตัวแปรที่ติดตัวมากับกลุ่มตัวอย่างซึ่งจะทำนายว่าการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับคุณภาพการบริการเชิงประวัติศาสตร์ ขึ้นอยู่กับเพศและอายุของนักท่องเที่ยวในระดับมากน้อยเพียงใด (มนตรี พิริยะกุล , 2558) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ Spss version 23 โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงชั้นมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ในการวิเคราะห์ตัวแปรกำกับด้านเพศ หรืออายุ ต้องทำการกำหนดตัวแปรหุ่น (dummy variable) เช่น ให้เพศชายมีค่าตัวแปรเป็น 1 และเพศหญิงเป็น baseline ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าเป็น 0 เพื่อทำการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรกำกับ

2. ทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงชั้น โดยในการวิเคราะห์ขั้นที่ 1 หากผลการทดสอบพบว่าตัวแปรกำกับที่ต้องการศึกษามีอิทธิพลต่อตัวแปรตามโดยพิจารณาจากตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงจะทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงชั้นต่อไปในขั้นที่ 2

3. ในขั้นที่ 2 เมื่อทำการเพิ่มตัวแปรกำกับที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามจะทำให้ค่า R^2 ของสมการทำนายเพิ่มขึ้น และค่าสถิติที่มีนัยสำคัญทางสถิติจะทำให้ทราบว่าตัวแปรกำกับจะช่วยส่งเสริมหรือเสริมสร้างอิทธิพลในประเด็นใดบ้าง

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53 มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 โดยนักท่องเที่ยวนำความคิดเห็นปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นด้านการไหลทางกายภาพ ของแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาได้แก่ การไหลทางด้านสารสนเทศ และการไหลทางด้านการเงิน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.01 และค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ในด้านปัจจัยคุณภาพการบริการแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์นั้น นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณารายปัจจัยย่อยพบว่านักท่องเที่ยวนำความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.37



รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว การ
เข้าใจนักท่องเที่ยว การสื่อสาร และสิ่งอุปโภคบริโภค มีความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.79, 3.74 และ 3.65 ตามลำดับ ดัง
ตารางที่ 1

ในการทดสอบสมมติฐานด้านเพศและอายุเป็นตัวแปรกำกับ
ระหว่างปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการการ
ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ซึ่งทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงชั้น
(Hierarchical regression analysis) นั้น ในขั้นต้นต้องมีการทดสอบการ
แจกแจงปกติของข้อมูลปัจจัยด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวและปัจจัยด้าน
คุณภาพการบริการเชิงประวัติศาสตร์ พบว่ามีค่าความเบ้ (Skewness) อยู่
ระหว่าง -0.359 ถึง 0.546 ซึ่งมีค่าไม่เกิน ± 3 และค่าความโด่ง (Kurtosis) มี
ค่าอยู่ระหว่าง -1.236 ถึง 1.958 ซึ่งมีค่าไม่เกิน ± 10 (Hair, 1998) แสดงว่า
ข้อมูลมีการแจกแจงแบบโค้งปกติ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความโด่งและค่าความเบ้ของข้อมูลปัจจัย ด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวและปัจจัยด้านคุณภาพการบริการเชิง ประวัติศาสตร์ (N=200)

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ความเบ้ (Skewness)	ความโด่ง (Kurtosis)
เพศ			โลจิสติกส์การ ท่องเที่ยว				
ชาย	94	47	การไหลทาง กายภาพ	4.15	0.36	0.411	0.013
หญิง	106	53	การไหลทางด้าน การเงิน	3.81	0.36	0.109	-0.850
อายุ			การไหลทางด้าน สารสนเทศ	4.01	0.33	0.546	1.958
20 - 29	44	22	คุณภาพการ บริการเชิง ประวัติศาสตร์				
30 - 39	32	16	การตอบสนอง ความต้องการ ของนักท่องเที่ยว	3.98	0.48	-0.359	-0.437
40 - 49	60	30	ความเป็น รูปธรรม	4.37	0.42	-0.137	-1.052
50 - 59	35	17.5	การสื่อสาร	3.74	0.35	0.055	-0.112
60 - 70	29	14.5	สิ่งอุปโภค บริโภค	3.65	0.38	-0.116	-1.236
			การเข้าใจ นักท่องเที่ยว	3.79	0.50	-0.009	-0.577

ที่มา: จากการสำรวจปี พ.ศ. 2562 และจากการคำนวณ



จากตารางที่ 1 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพศเป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับคุณภาพการบริการแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

H₁: เพศเป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับคุณภาพการบริการแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

ในการวิเคราะห์ตัวแปรกำกับด้านเพศ ในการวิเคราะห์ขั้นที่ 1 ทำการกำหนดตัวแปรหุ่น (dummy variable) เป็นเพศชาย และทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงชั้น พบว่าปัจจัยด้านเพศชายมีความสำคัญต่ออิทธิพลระหว่างปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวและปัจจัยคุณภาพการบริการเชิงประวัติศาสตร์ ดังนั้นจึงทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงชั้นต่อในขั้นที่ 2 พบว่าเพศชายมีผลทำให้ค่าสถิติค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (R^2) ของสมการทำนายเพิ่มขึ้น 0.018 ในด้านการไหลทางการเงินและการไหลทางด้านสารสนเทศ จึงสรุปได้ว่า เพศชายเป็นตัวแปรกำกับการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวต่อปัจจัยคุณภาพการบริการเชิงประวัติศาสตร์ โดยที่เพศชายจะช่วยส่งเสริมหรือเสริมสร้างอิทธิพลน้อยกว่าเพศหญิงในด้านการไหลทางการเงินและด้านสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.245 และ -0.125 ตามลำดับ ณ ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 สามารถสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์ยอมรับสมมติฐาน H₁ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงชั้นของปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยคุณภาพการบริการแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีตัวแปรด้าน เพศเป็นตัวแปรกำกับเส้นทาง

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย(β)	p-value
ขั้นที่1		
การไหลทางกายภาพ	.102	.131
การไหลทางด้านการเงิน	.150	.029
การไหลทางด้านสารสนเทศ	.286	.000
เพศชาย	-.211	.001**
R ²	0.246	
ขั้นที่2		
การไหลทางกายภาพ	.184	.037
การไหลทางด้านการเงิน	.196	.046
การไหลทางด้านสารสนเทศ	.316	.000
เพศชาย	.038	.063
การไหลทางกายภาพ*เพศชาย	-.026	.207
การไหลทางด้านการเงิน*เพศชาย	-.245	.002**
การไหลทางด้านสารสนเทศ*เพศชาย	-.125	.026*
R ²	0.264	
ΔR^2	.018	
F change	1.530	

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001



2. อายุเป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับคุณภาพการบริการแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

H₂: อายุเป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับคุณภาพการบริการแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

การวิเคราะห์ตัวแปรกำกับด้านอายุ ในการวิเคราะห์ขั้นที่ 1 โดยทำการกำหนดตัวแปรหุ่น (dummy variable) ให้ตัวแปรอายุ 20 - 29 ปี เป็น baseline เพื่อทำการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรกำกับและทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงชั้น พบว่า ปัจจัยด้านอายุ 50 - 59 ปี มีความสำคัญต่ออิทธิพลระหว่างปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวและปัจจัยคุณภาพการบริการเชิงประวัติศาสตร์ ดังนั้นจึงทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงชั้นต่อในขั้นที่ 2 พบว่า อายุ 50-59 ปี มีผลทำให้ค่าสถิติค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (R^2) ของสมการทำนายเพิ่มขึ้น 0.084 ในด้านการไหลทางด้านการเงิน และการไหลทางกายภาพ จึงสรุปได้ว่า

อายุ 50 - 59 ปี เป็นตัวแปรกำกับการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวต่อปัจจัยคุณภาพการบริการเชิงประวัติศาสตร์ โดยที่จะช่วยส่งเสริมหรือเสริมสร้างอิทธิพลมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ ในด้านการไหลทางด้านการเงิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.339 ณ ระดับนัยสำคัญที่ .001 แต่ช่วงอายุ 50 - 59 ปี ดังกล่าวกลับสามารถช่วยส่งเสริมหรือเสริมสร้างอิทธิพลน้อยกว่าช่วงอายุอื่นในด้านการไหลทางกายภาพ ที่มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.241 ณ ระดับนัยสำคัญที่ .05 สามารถสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์ยอมรับสมมติฐาน H₂ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงชั้นของปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กับปัจจัยคุณภาพการบริการแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พิมาย จังหวัดนครราชสีมาโดยมีตัวแปรด้านอายุเป็นตัวแปรกำกับเส้นทาง

ปัจจัย	ค่า สัมประสิทธิ์ ถดถอย (β)	p-value	ค่า สัมประสิทธิ์ ถดถอย (β)	p-value	ค่า สัมประสิทธิ์ ถดถอย (β)	p-value	ค่า สัมประสิทธิ์ ถดถอย (β)	p-value
ชั้นที่ 1	30 - 39 ปี (2)		40 - 49 ปี (3)		50 - 59 ปี (4)		60 - 70 ปี (5)	
การไหลทางกายภาพ	.083	.231	.066	.336	.100	.137	.071	.302
การไหลทางด้านการเงิน	.166	.018	.178	.012	.149	.031	.174	.013
การไหลทางด้านสารสนเทศ	.325	.000	.332	.000	.340	.000	.333	.000
30 - 39 ปี	.086	.190	-	-	-	-	-	-
40 - 49 ปี	-	-	.003	.958	-	-	-	-
50 - 59 ปี	-	-	-	-	-.201	.002**	-	-
60 - 70 ปี	-	-	-	-	-	-	-.037	.563
R ²	.212		.205		.244		.207	



ปัจจัย	ค่า สัมประสิทธิ์ ถดถอย (β)	p-value	ค่า สัมประสิทธิ์ ถดถอย (β)	p-value	ค่า สัมประสิทธิ์ ถดถอย (β)	p-value	ค่า สัมประสิทธิ์ ถดถอย (β)	p-value
ขั้นที่2								
การไหลทางกายภาพ	-	-	-	-	.189	.008	-	-
การไหลทางด้านการเงิน	-	-	-	-	.012	.862	-	-
การไหลทางด้านสารสนเทศ	-	-	-	-	.375	.000	-	-
อายุ	-	-	-	-	-.035	.100	-	-
การไหลทางกายภาพ*อายุ	-	-	-	-	-.241	.035*	-	-
การไหลทางด้านการเงิน* อายุ	-	-	-	-	.339	.000***	-	-
การไหลทางด้านสารสนเทศ* อายุ	-	-	-	-	-.013	.987	-	-
R^2	-		-		.328		-	
ΔR^2	-		-		.084		-	
F change	-		-		8.037		-	

*p<.05, ** p<.01, *** p<.001

อภิปรายผลการวิจัย

ตัวแปรกำกับด้านเพศ พบว่าเพศชายเป็นตัวแปรกำกับกับการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวโดยจะส่งเสริมหรือเสริมสร้างอิทธิพลระหว่างการเดินทางด้านการเงินที่มีต่อคุณภาพการบริการแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พินายน้อยกว่าเพศหญิง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Karatepe (2011) ที่พบว่าปัจจัยด้านเพศมีผลต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยเพศหญิงให้ความสำคัญกับการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นมากกว่าเพศชายในบริบทของการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Kwok et al. (2016) ที่ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพบริการต่อความพึงพอใจที่พบว่าปัจจัยด้านเพศมีผลต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ โดยเฉพาะความเป็นรูปธรรมของแหล่งท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวเพศชาย

สำหรับตัวแปรกำกับด้านอายุของนักท่องเที่ยว พบว่าช่วงอายุ 50 - 59 ปี เป็นตัวแปรกำกับกับการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว โดยจะช่วยส่งเสริมและเสริมสร้างอิทธิพลจากปัจจัยการเดินทางด้านการเงินไปยังการรับรู้คุณภาพการบริการของแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พินายมากกว่ากลุ่มช่วงอายุอื่น ๆ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยได้สอดคล้องกับ Tan and Ooi (2018) ที่พบว่าช่วงอายุของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันจะมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อบริการด้านการท่องเที่ยว เช่น จองห้องพักหรือการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น โดยช่วงอายุ 50 - 59 ปีจะช่วย



ส่งเสริมหรือเสริมสร้างอิทธิพลระหว่างการไหลทางกายภาพที่มีต่อคุณภาพการบริการแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พืมน้อยกว่าช่วงอายุอื่นๆ จึงไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Phillips et al. (2013) ที่พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมให้ความสำคัญ และสนใจในระดับที่มากในด้านกายภาพ เช่น ด้านการขนส่ง ด้านที่พัก และด้านการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1.1 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเพศชายช่วยส่งเสริมหรือเสริมสร้างอิทธิพลระหว่างปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวไปยังปัจจัยระดับการรับรู้คุณภาพการบริการการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์น้อยกว่าเพศหญิงในด้านการไหลทางการเงินและด้านสารสนเทศ โดยนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นด้านการไหลทางการเงินในเรื่องของการใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้น แหล่งท่องเที่ยวและร้านค้าโดยรอบควรมีบริการด้านการชำระค่าสินค้าโดยใช้บัตรเครดิตเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ในการชำระค่าสินค้า อีกทั้งควรมีป้ายแสดงราคาสินค้าหรือบริการแก่นักท่องเที่ยวที่ชัดเจนเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะเพศหญิงซึ่งให้ความสำคัญในเรื่องของราคาและสิ่งอำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต

สำหรับการไหลทางด้านสารสนเทศที่พบว่าเพศหญิงมีส่วนช่วยส่งเสริมหรือเสริมสร้างอิทธิพลปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวมากกว่าเพศชาย ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์พิมาย ควรมีการให้ข้อมูลรายละเอียดของแหล่งท่องเที่ยวผ่านระบบออนไลน์ก่อนที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งการกำหนดจุดวางแผ่นพับหรือโบว์ชาร์ไว้ในเส้นทางที่เหมาะสมบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น ด้านหน้าทางเข้าแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้สถานที่ท่องเที่ยวควรมีศูนย์บริการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว (Information Center) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ การให้บริการด้านที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของฝาก สถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง และด้านเส้นทางการเดินทาง อีกทั้งต้องมีการปรับปรุงข้อมูลการท่องเที่ยวให้ทันสมัยตลอดเวลา โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวเพศหญิง ที่ต้องการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวเพศชาย

1.2 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านอายุ 50 - 59 ปี ช่วยส่งเสริมหรือเสริมสร้างอิทธิพลระหว่างปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวไปยังปัจจัยระดับการรับรู้คุณภาพบริการการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์มากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ ในด้านการไหลทางการเงิน โดยนักท่องเที่ยวช่วงอายุนี้นี้จะมีรายได้ค่อนข้างมั่นคง เน้นการท่องเที่ยวที่ทำให้เกิดความรู้สึกดี และให้ความสำคัญกับความสะดวกในการรับบริการมากกว่าการคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ดังนั้น สถานที่ท่องเที่ยวควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของการชำระค่าสินค้าโดยบัตรเครดิต เพื่อเป็นการ



อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว เช่นเดียวกันกับเพศที่มีส่วนส่งเสริมหรือเสริมสร้างการไหลทางการเงิน

สำหรับการไหลทางกายภาพที่พบว่าช่วงอายุ 50 - 59 ปี มีส่วนช่วยส่งเสริมหรือเสริมสร้างอิทธิพลระหว่างปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวน้อยกว่าช่วงอื่น ๆ โดยนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในเรื่องของระบบการให้บริการรองรับผู้สูงอายุหรือผู้พิการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้น แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์พิมายควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุหรือคนพิการ เช่น การจัดที่จอดรถเข็นวีลแชร์ ทางเดินที่สะดวก ป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวสูงอายุหรือคนพิการ โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเดินทางมาเป็นครอบครัว ซึ่งการปรับปรุงทางกายภาพดังกล่าวจะช่วยให้นักท่องเที่ยวที่มีอายุอยู่ในช่วง 50 - 59 ปี มีส่วนช่วยส่งเสริมหรือเสริมสร้างมากขึ้น

นอกจากนี้ ผลการวิจัยได้ค้นพบประเด็นที่มีความน่าสนใจ คือ สถานที่ท่องเที่ยวควรมีมัคคุเทศก์ที่สามารถให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวได้โดยมีการหมุนเวียนให้มีมัคคุเทศก์ตลอดช่วงเวลาของการเปิดให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยว และควรมีการให้ข้อมูลเสียงตามสายทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษบริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น ช่วยเตือนเรื่องการรักษาทรัพย์สิน ในช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมอุทยานประวัติศาสตร์พิมายเพื่อเป็นการเตือนให้นักท่องเที่ยวระวังทรัพย์สินของตนเอง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์อื่นเพิ่มเติม เช่น อุทยานประวัติศาสตร์พนมรุ้ง โดยปรับปรุงรูปแบบการวิจัยให้เหมาะสมขึ้น เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์ปราสาทหิน จากอารยธรรมขอม เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน

ควรทำการศึกษาตัวแปรกำกับอื่นเพิ่มเติม ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรืออาชีพ เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยพัฒนากลยุทธ์ให้สอดคล้องกับช่วงรายได้เฉลี่ยและอาชีพของนักท่องเที่ยว ได้ตรงตามความต้องการมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้ผ่านการรับรองโครงการวิจัยในมนุษย์ จาก คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี รหัสโครงการ EC-62-14 วันที่รับรอง 12 กุมภาพันธ์ 2562

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). **ทิศทางการตลาดการท่องเที่ยวปี 2562 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.).** [ออนไลน์] ได้จาก: <https://www.mots.go.th/content.php?nid=10572&filename=index>
- กรมศิลปากร. (2561). **จำนวนนักท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พิมาย.** [ออนไลน์] ได้จาก: <http://mis.finearts.go.th/Visitor.aspx?rs=1>



- คมสัน สุริยะ. (2551). **กรอบแนวคิดโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว**. [ออนไลน์] ได้จาก: www.tourismlogistics.com
- ชิตพงษ์ อัยสานนท์. (2559). **มองรอบทิศคิดอย่าง Supply Chain โลจิสติกส์ท่องเที่ยว (Tourism Logistics) ของบ้านเรา...ถึงไหนแล้ว**. *Industrial Technology Review*. [ออนไลน์] ได้จาก: <http://www.thailandindustry.com/onlineMag/view2.php?id=1423§ion=5&issues=81>
- ณภัทร ทิพย์ศรี ขจีโนม เจียตระกูล และคณะ. (2558). การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*. 10(2): 60-70.
- มนตรี พิริยะกุล. (2558). ตัวแปรกำกับและตัวแปรคั่นกลางในตัวแบบสมการโครงสร้าง. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม*. 11(3): 83-95.
- Frochot, I., & Hughes, H. (2000). "HISTOQUAL: The development of a historic houses assessment Scale". *Tourism Management*. 21: 157-167.
- Frochot, I. (2004). "An investigation into the influence of the benefits sought by visitors on their quality evaluation of historic houses' service provision". *Journal of Vacation Marketing; London*. 10(3): 223-237.
- Hawkins, J. (2013). 'What better excuse for a real adventure': History, Memory and Tourism on the Kokoda Trail. *Public History Review*. 20: 1–23.
- Karatepe, O. M. (2011). "Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: The Moderating Role of Gender". *Journal of Business Economics and Management*. 12(2): 278–300.
- Kim, H., Woo, E., and Uysal, M. (2015). "Tourism experience and quality of life among elderly tourists". *Tourism Management*. 46: 465-476.
- Kwok, S. Y., Jusoh, A. and Khalifah, Z. (2016). "The influence of Service Quality on Satisfaction: Does gender really matter?". *Intangible Capital*. 12(2): 444-461.
- Markovic, S., Raspor S., and Komšic, J. (2013). "Museum Service Quality Measurement Using The Histoqual Model". *Tourism in Southern and Eastern Europe*. 201-216.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**. 64(1): 12-40.
- Phillips, W. J., Wolfe, K., Hodur, N., & Leistritz, F. L. (2013). Tourist Word of Mouth and Revisit Intentions to Rural Tourism Destinations: a Case of North Dakota, USA. **International Journal of Tourism Research**. 15: 93-104.
- Rovinelli, R. J., and Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion- referenced test item validity. **Dutch Journal of Educational Research**. 2: 49-60.
- Tan, G. Wei-Han and Ooi, Keng-Boon. (2018). “Gender and age: Do they really moderate mobile tourism shopping behavior?”. **Telematics and Informatics**. 35: 1617–1642.
- Tavakol, M. and Dennick, R. (2011). “Making sense of Cronbach's alpha”. **International Journal of Medical Education**. 2: 53-55.
- The World Tourism Organization (UNWTO). (2019), UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex, January 2019. [ออนไลน์] ได้จาก: <http://www2.unwto.org/publication/unwto-world-tourism-barometer-and-statistical-annex-january-2019>.
- Wan, P. Y. K., and Cheng, E. I. M. (2011). “Service quality of Macao's world heritage site”. **International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research**; Bradford. 5(1): 57-68.
- Wilson, C.R., Voorhis, V. and Morgan, B. L. (2007). “Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sample Sizes”. **Tutorials in Quantitative Methods for Psychology**. 3(2): 43-50.
- Yamane, T. (1973) **Statistics: An Introductory Analysis** (3rd Ed.). Harper and Row, New York.
- Zhang, X., Song, H., & Huang, G. Q. (2009). “Tourism supply chain management: A new research Agenda”. **Tourism Management**. 345–358.